

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

REPORT

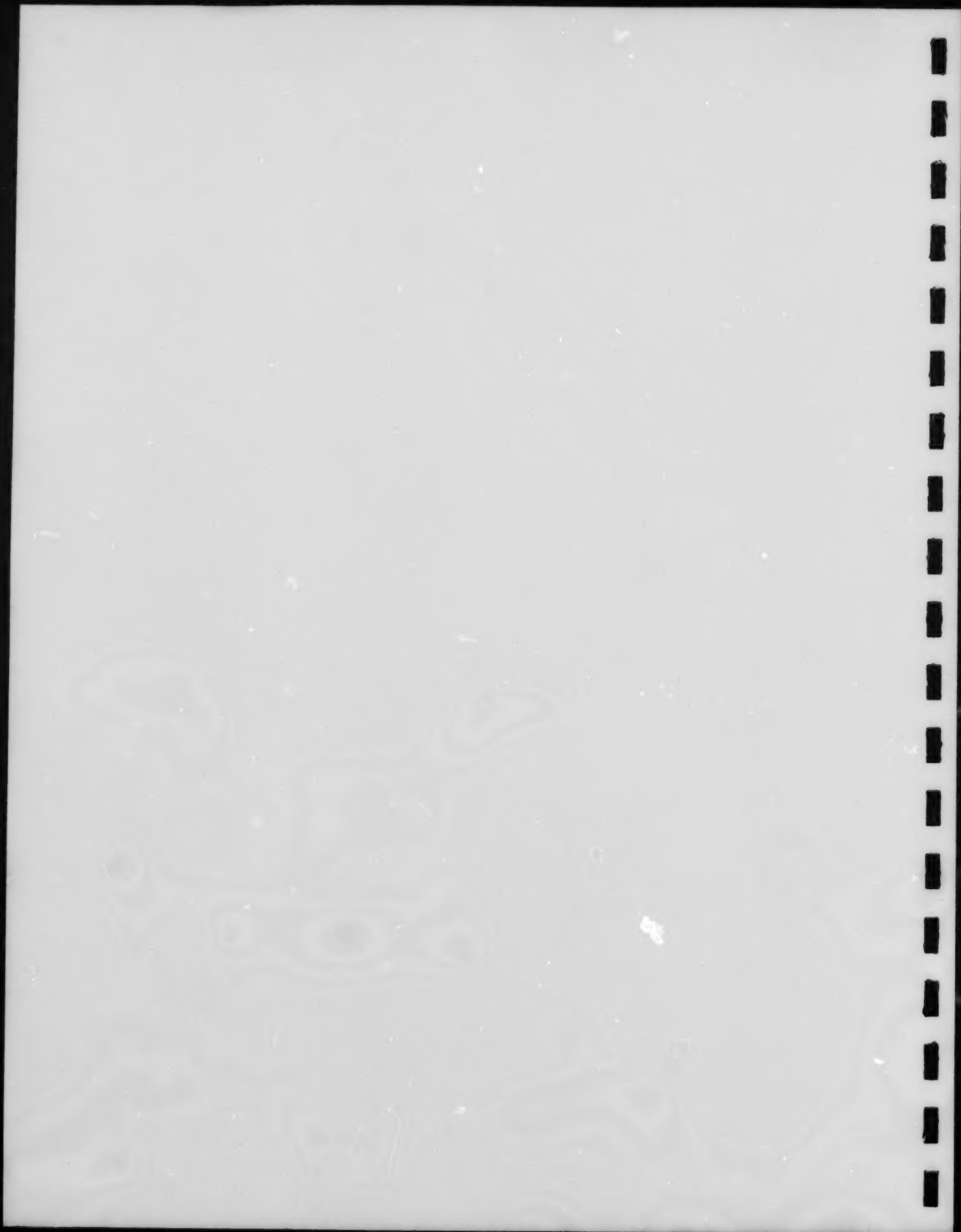
Special
Study

**FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY
OF FEDERAL OFFICES IN PRINCE
EDWARD ISLAND DESIGNATED TO
RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH
ENGLISH AND FRENCH**

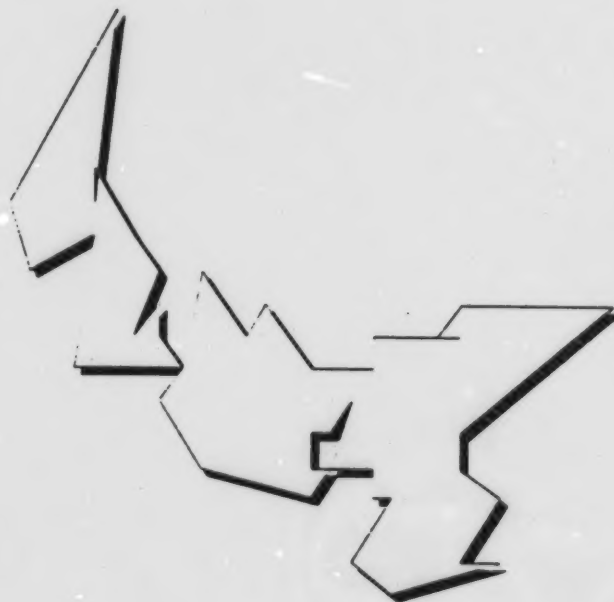
FEBRUARY 1990

**FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY
OF FEDERAL OFFICES IN PRINCE EDWARD ISLAND
DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC
IN BOTH ENGLISH AND FRENCH**

FEBRUARY 1998



**FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL
OFFICES IN PRINCE EDWARD ISLAND
DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC
IN BOTH ENGLISH AND FRENCH**



**Authors : Michel Wissell
Michel Gratton**

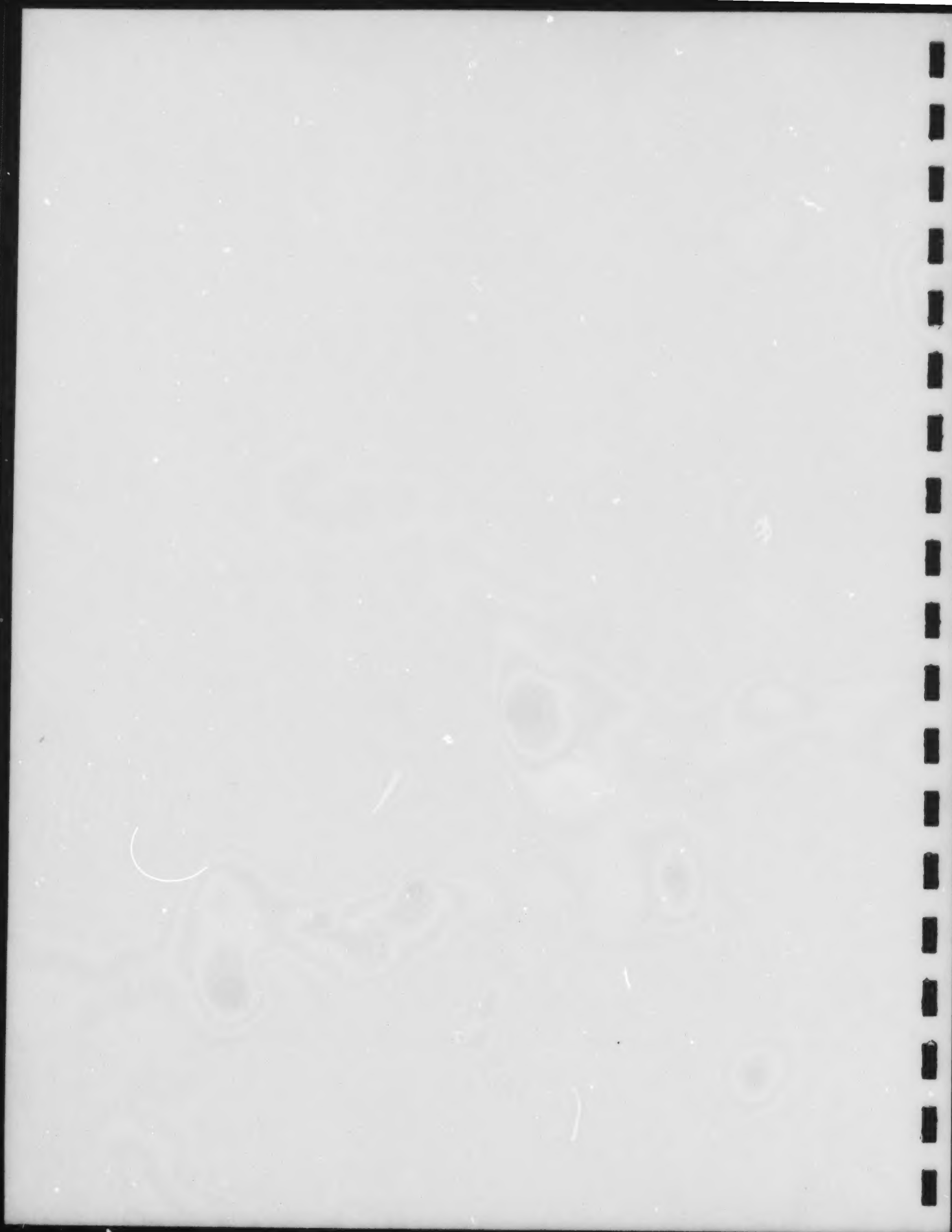


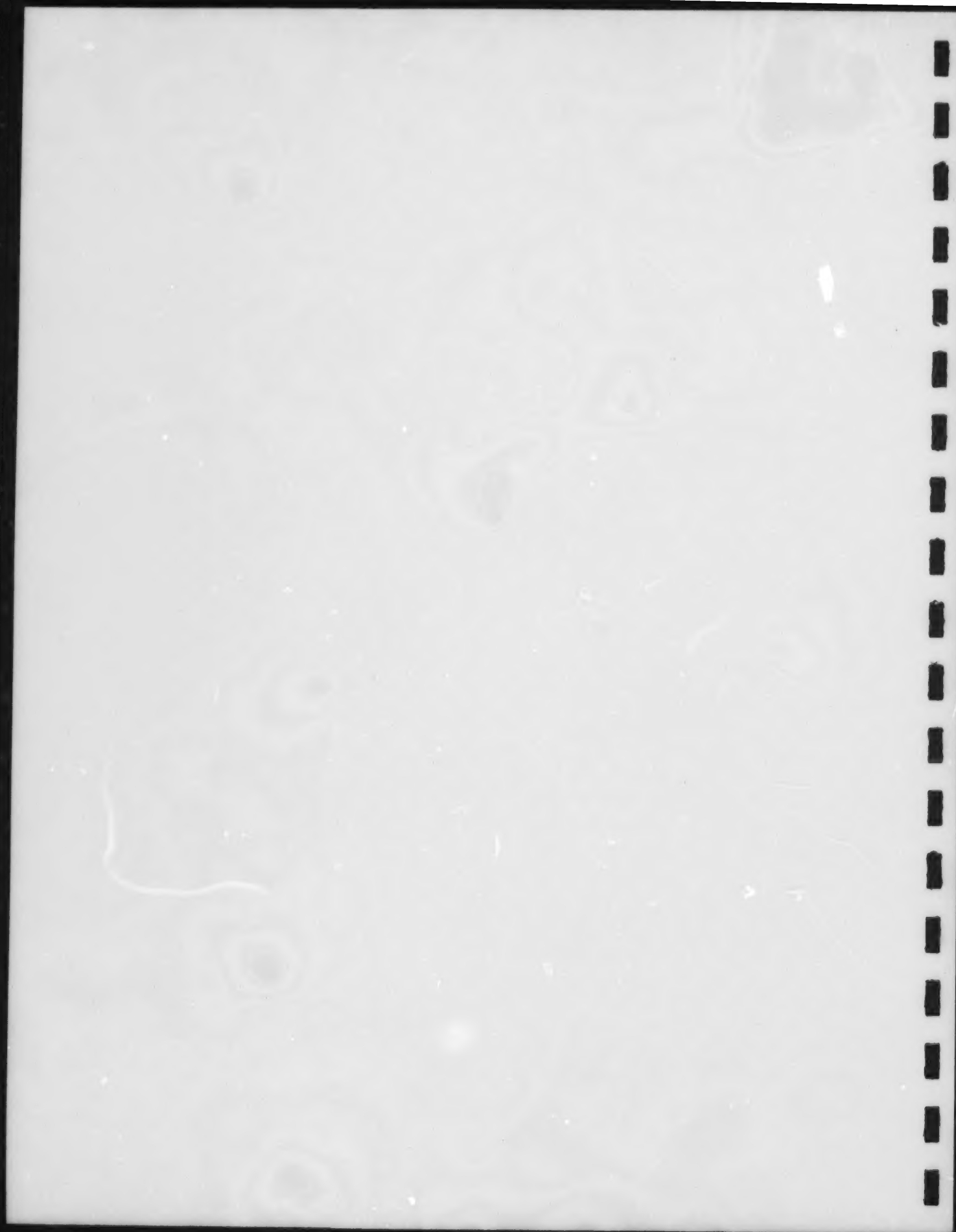
TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION	- A1 -
1. Background	- A1 -
2. Objectives	- A3 -
3. Scope, methodology and limits	- A3 -
B) GENERAL OBSERVATIONS	- B1 -
1. Point of view of representatives of the French-speaking community	- B1 -
2. Signs and documentation	- B2 -
3. Active offer	- B3 -
a) Signs	- B4 -
b) Greeting over telephone and in person	- B5 -
4. Service	- B7 -
a) Availability of service in French on the telephone	- B7 -
b) Availability of service in French in person	- B8 -
c) Quality of service in French	- B8 -
5. Linguistic capability	- B10 -
6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages	- B11 -
7. Informing the public of the offices designated bilingual	- B12 -
8. Government transformations	- B14 -
9. Recommendations of the COL	- B14 -
10. Conclusion	- B15 -
C) AUDIT OF OFFICES	- C1 -
Agriculture and Agri-Food	- C2 -
Atlantic Canada Opportunities Agency	- C5 -
Business Development Bank of Canada	- C7 -
Canada Mortgage and Housing Corporation	- C9 -
Canada Post Corporation	- C11 -
Canadian Broadcasting Corporation	- C17 -
Canadian Heritage	- C19 -
Environment Canada	- C20 -
Health Canada	- C23 -
Human Resources Development	- C25 -
Revenue Canada	- C34 -
Public Service Commission	- C40 -
Public Works and Government Services	- C42 -
Royal Canadian Mounted Police	- C44 -
Veterans Affairs	- C49 -

APPENDIX A - 1994 Recommendations

APPENDIX B - Glossary



Summary

This report is a follow-up to the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality services in English and in French. This report deals with the situation in Prince Edward Island. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results, and to correct effectively any deficiencies in the offices under inquiry.

In light of the recommendations that the Commissioner of Official Languages (COL) made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results are generally unsatisfactory. Moreover, they confirm the criticisms expressed by the French-speaking community of Prince Edward Island. First, it is still difficult to obtain good quality services in French on the telephone. Also, the number of federal offices designated to provide services in both official languages has dropped considerably in proportion to the overall reduction in the number of federal offices in Prince Edward Island. Some offices nevertheless continue to provide quality services in both languages.

Although the capability of these offices to provide services in both official languages has improved slightly, only one employee in the 24 designated offices we visited used a two-language greeting in person. Two-language greetings on the telephone were used consistently in 65% of the offices. Service in French on the telephone remained the same as in 1994: only 65% of the designated offices were able consistently provide service in French. However, service in person was available in French in 90% of offices visited. Finally, providing services in both languages still does not form part of the standard pattern of functioning of most designated offices.

This report contains recommendations for federal institutions where service was deficient. The comments received from institutions show that our findings provide a fair image of the situation in the offices we visited. Our follow-up has already permitted some offices to take concrete measures to correct deficiencies and others to make firm commitments to resolve problems.

Despite these good intentions, the COL will continue to conduct audits of offices designated bilingual in Prince Edward Island until all the deficiencies noted are corrected.

A) INTRODUCTION

1. Background

The revised *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988.

The OLA

Under the Act, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

The Regulations

Treasury Board (TB) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand" and "nature of the office" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TB coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure that services in either official language are available where a significant need exists, and to enable the public to obtain services in the official language of their choice.

COL study

In 1994 the COL undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the Act and the Regulations. In his report (*A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in both English and French*), released on March 15, 1995, he found that services were available in both official languages in 79% of designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be noted that on March 17, 1995 TB asked federal institutions to analyze the linguistic capacity of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TB on the implementation of the plan. This exercise was completed in March 1996.

*Separate
reports*

The present study fulfils the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a 15-month period. Separate reports will be prepared for each province and territory. There will also be reports on the NCR and on services to the travelling public. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of the situations concerning the delivery of their services in English and French, and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public in both official languages. This report deals with Prince Edward Island.

Objective

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1996, at the time of our follow-up, 62 federal offices out of 146 were designated to provide two-language services in Prince Edward Island. It is essential that, at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

Expectations

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed three years ago, we were expecting that all federal offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Prince Edward Island. We were expecting, however, to find

occasional lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Undertakings

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the Act and the Regulations.

Immediate corrective action

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994, and to assess the extent to which services of good quality are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices under inquiry. Therefore, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

Selection of institutions

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation, Revenue Canada (income tax services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Department of Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Prince Edward Island.

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

Consultation

Before beginning the follow-up, we met with the French-speaking associations of Prince Edward Island. We were thus able to familiarize ourselves with their needs and concerns regarding the delivery of services in the institutions with which their members have frequent contact.

*Offer and
availability of
services*

During the 1994 study we audited 45 offices in Prince Edward Island. In the follow-up, we audited 24. The exercise took place in late October and early November 1996. The national parks and historic sites that were closed for the season were not included in the follow-up. However, we plan to audit the availability of services in French at national parks and historic sites in Prince Edward Island during our follow-up on services to the travelling public.

Approach

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Prince Edward Island trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, they marked that services were not available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

*Active offer and
service over the
telephone*

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were really available in French at the numbers listed for this purpose in the Government of Canada section of the local telephone directory. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TB list to identify any discrepancies. They made additional calls where the numbers did not agree.

*Different
approach*

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and

obtained service in French on each call, our auditors indicated that the two-language greeting and service in French were consistent. When the greeting was sometimes in both languages and sometimes in only one language, or when the service was not available in French on each call, they indicated that the two-language greeting and service in French were available occasionally. When on each call the greeting was in only one language and service was available only in English, they indicated that there was no two-language greeting and no service in French. In 1994, our auditors made two telephone calls to the numbers chosen and, if they were greeted in both languages or received service in French one time out of two, they made a third call to determine whether the greeting was bilingual and whether service was available in French.

*On-site
visits*

The auditors visited each office to check signs, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audits. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations which would be included in the COL's report.

*Provision of
information*

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in the report. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

Statistical data

As for limits, it should be noted that in the 1994 study the statistical data were weighted* and the results for Prince Edward Island were valid within a limit of 15%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situation in the offices visited.

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

Recommendations made in this report do not apply to the offices that we did not visit. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in the other offices designated to serve the public in both official languages and thus to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints-handling process.

Other offices

B) GENERAL OBSERVATIONS

*General
remarks*

The following pages present general observations on the offices of the federal institutions that were covered by the follow-up in Prince Edward Island. These results give a portrait of the situation in October 1996 in these offices designated to serve the public in both official languages, and allow us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study. In this section we also report the views of the associations representing the French-speaking community of Prince Edward Island on the provision of services in French.

*Number of
offices
designated*

At the time of our 1994 study Prince Edward Island had 193 federal offices, 100 of which were designated to provide services in both languages. In 1996, at the time of our follow-up, there were 146 offices, 62 of which were designated bilingual. There has thus been an overall decrease of some 24% in the number of federal offices. For offices designated to provide services in English and in French, the reduction is 38%. This is worrisome. TB representatives have assured us that they would examine the situation in the next few weeks. Considering the general state of the quality of service in French provided by designated federal offices in Prince Edward Island, the concerns expressed by the representatives of the French-speaking community are not without justification, as we shall see in the following paragraphs.

1. Point of view of representatives of the French-speaking community

Meetings

Before beginning the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) met with representatives of the French-speaking community of Prince Edward Island. The discussion took place on September 23, 1996 and had two main objectives: to identify the federal institutions with which the French-speaking community communicates most often, and the specific factors that can affect the delivery of services in French, such as the absence of a two-language greeting, government re-organization and budget constraints.

Observations

In general, the representatives said that in their view, there has been slippage with regard to the provision of service in French since the COL's study in the summer of 1994. They stated that the government reorganization has affected the provision of service in a number of federal institutions. The departure of bilingual employees, and the transfer of certain services to local authorities without the addition of a language clause, have resulted, in their view, in a reduction of the services available in French in Prince Edward Island. In addition, when French-speaking clients attempt to obtain service in their language, they must often make do with administrative measures and put up with a quality of service that is poorer than that provided to the English-speaking population. In addition, clients have noted the appearance of more 1-800 lines and of more prerecorded messages on voice mail. The representatives told us that a smaller number of employees meant a reduction in the time they could devote to clients. Finally, they deplored the lack of regular contacts by the various federal institutions with associations representing the minority.

Other claims

The representatives of the French-speaking community added that they would like federal institutions to consult them before taking decisions about the location of any new federal office designated to provide service in both official languages. They would also like to obtain an up-to-date list of the locations of such offices. Finally, they would like federal institutions to include appropriate language clauses whenever there is a devolution of federal responsibility.

Confirmation

As the following pages show, the observations made during the follow-up corroborate on the whole what the representatives of the French-speaking community in Prince Edward Island told us.

2. Signs and documentation

Materials

Compared to the results obtained in the 1994 study, the physical elements associated with the provision of service in both official languages have generally been reduced.

For example, we had noted in 1994 that documentation was available in English and in French in 80% of cases. In 1996, only 55% of the offices visited had all documentation offered to the public available in English and in French. In some cases, documents were voluminous or technical in nature, but in most cases they consisted simply of pamphlets that had been printed in two separate versions. A similar problem was found with regard to forms. We were also surprised to find that exterior signage in both languages was still a source of problems in 20% of the offices visited, while problems with interior signage persisted in 30% of the designated offices that we visited.

*Display stands
and signs*

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	1994 Study	1996 Follow-up
<i>Exterior sign</i>	94%	80%
<i>Interior sign</i>	79%	70%
<i>Documentation</i>	80%	55%
<i>Forms</i>	89%	80%

3. Active offer

Under Section 28 of the Act, federal institutions are required to offer customers the opportunity to choose the official language in which they wish to communicate, by ensuring that the "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available".

Section 28

Therefore, the onus is not on members of the public to demand services in their language. On the contrary, the intent of the law is that federal institutions should invite members of the public to choose the official language in which they wish to communicate with them.

The perception that members of the public have of the availability of services in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings, in person and on the telephone, in both official languages.

*Public
perceptions*

Evaluation

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wished to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage, but more specifically on whether employees did or did not use a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, we considered that the measures intended to promote the use of services in French in Prince Edward Island were at least satisfactory in 67% of the cases.

New approach

In the present exercise, we limited ourselves to observing whether or not a two-language greeting was used on the telephone or in person, and the presence - or absence - of signs telling clients where they could be served in English or in French.

a) Signs



A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide services in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is TB use the TB Secretariat's official symbol (see left), and other institutions have been required to use this or some other symbol.

Improvement

In 1994, only 57% of designated offices used a sign (a pictogram) showing that service was available in English and French. At the time of our visit in 1996, 80% of the offices under study displayed this sign. Although this improvement is a positive development, we have great difficulty in understanding why some designated offices still do not display the sign, two years after our study and our recommendation in this regard and eight years after the TB made its pictogram available to federal institutions.

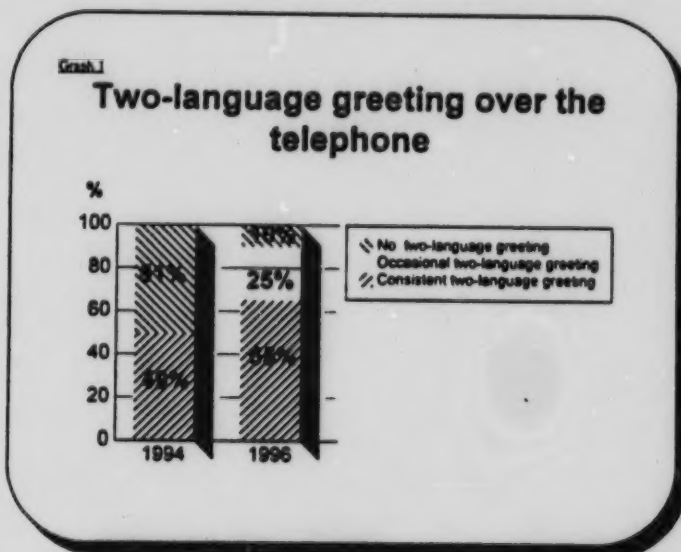
Table 2

Signs on the availability of service in both official languages		
Board or poster	1994 study	1996 follow-up
Present	57%	80%
Absent	43%	20%

b) Greeting over telephone and in person

Progress

In 1994, employees of federal institutions in Prince Edward Island used a two-language greeting on the telephone in only 49% of cases. In 1996, we noted an improvement in



this regard. Employees used a two-language greeting consistently on the telephone in 65% of cases; they used a two-language greeting occasionally in 25% of cases; they did not use a two-language greeting in 10% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices

were deficient in this respect.

Active offer in person is still inadequate.

As for two-language reception in person, it was provided in 36% of cases in 1994. During our recent visit, we heard a two-language greeting in only one office. This was an office of Canadian Heritage in Charlottetown. Several institutions told us that they

*Demographic
rules*

make an active offer of service in English and in French during the summer season when the Island receives a flood of tourists. Although the designated offices on the Island have made praiseworthy efforts to increase the availability and improve the quality of two-language service during the tourist season, this in no way justifies complacency about services provided to the resident French-speaking population of the Island during the rest of the year. When a designated office has the obligation to serve the public in both official languages, it has that obligation for whatever period it provides services. The Regulations for designating bilingual offices are founded largely on demographic rules based on census figures; this has nothing to do with the travelling public. The explanation for such a significant deterioration must be sought elsewhere. We will take this subject up in part 6 of the report when we deal with the knowledge of managers and employees.

*Consequences
of absence of
active offer*

When federal employees do not actively offer a choice of language of service, clients are inevitably discouraged from exercising their linguistic rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

*Dissuasive
effect*

It should also be noted that clients often feel at a disadvantage when they deal with federal employees, because public servants personify authority, generally have a better knowledge of the services the clients need, and control access to these services. It is even more important that clients be invited or encouraged to choose the language of communication when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, Customs or Revenue Canada offices.

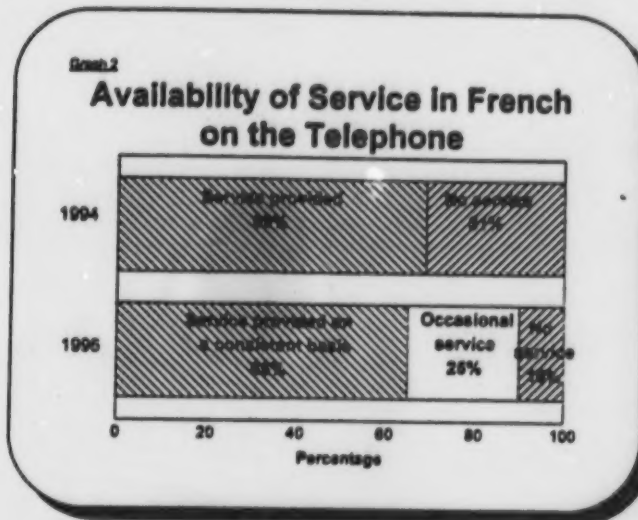
*Service
component*

Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and of a greeting in both languages to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone

Situation unchanged



During the 1994 study, employees at bilingual offices on the Island provided us with service in French in 69% of cases. At the time of our 1996 calls, this figure fell to 65%. The situation therefore has not changed. We can state, however, that we obtained service in French occasionally in 25% of cases. The

proportion of cases where there was no service at all has decreased.

Role of reception staff

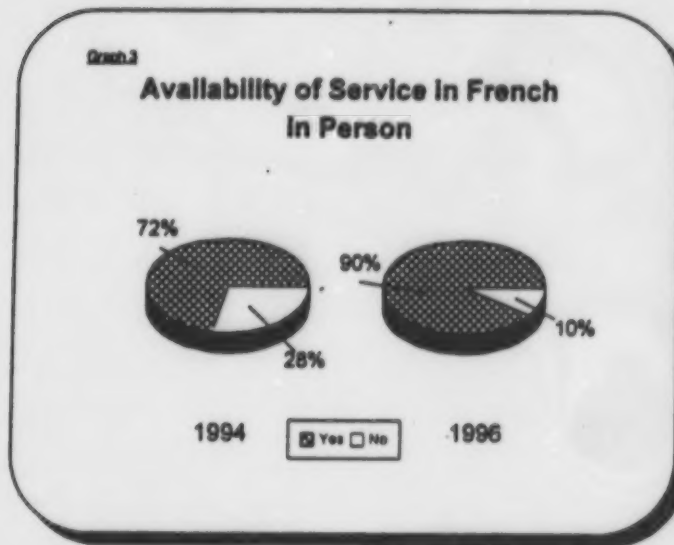
As we have already emphasized, receptionists play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting. We deplore the fact that some telephone receptionists simply state that they are unable to speak French. They should instead find someone who can provide service in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they place French-speaking clients in a disadvantageous situation compared to English-speaking persons.

Transfer of telephone calls

We also note that too frequently French-speaking clients are referred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients feel completely free to choose to be served in French at every stage of service.

b) Availability of service in French in person

Important
improvement



In 1996, at the time of our follow-up, service in person had improved significantly. Service in French was obtained at 90% of the offices visited, compared to 72% in 1994. While the situation has improved, there is still room for progress, since the service should be available at all

times in the designated offices.

c) Quality of service in French

Criteria

When service in French was provided, the auditors assessed the quality according to three criteria: **linguistic quality in French, comparability with the service provided in English and courtesy.** In the 1994 study, the auditors gave a general rating to service quality. In 1996, they specifically rated each of these three criteria.

i) Linguistic quality and courtesy

Improvement
in quality of
service in
French

The auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to the service they received, by assessing the employees' ability to communicate in French comprehensibly. In 1994, the general rating of service quality (including telephone and in-person service) was "satisfactory" or better in 79% of the designated points of service. In 1996, the linguistic quality of service over the telephone was rated satisfactory or better in 83% of the points of service that were able to provide service in French. As for

service in person, the linguistic quality was rated at least satisfactory in 94% of the points of service able to provide service in French. We have made recommendations to the offices where the linguistic quality was poor (see part C).

*Excellent
results*

The courtesy of service provided over the telephone and in person was rated "very good" in 100% of the offices that were able to serve members of the public in French. In most of the offices where we were not able to obtain service in French, the employees were also courteous.

ii) Comparability

*Explanation of
"very good" and
"satisfactory"
ratings*

We rated the comparability of service in French and that provided in English as "very good" when the employee immediately provided our auditor with the desired service in French. An office was given a "satisfactory" rating when the employee was able to provide acceptable service in French after, in some instances, asking our auditor to speak more slowly.

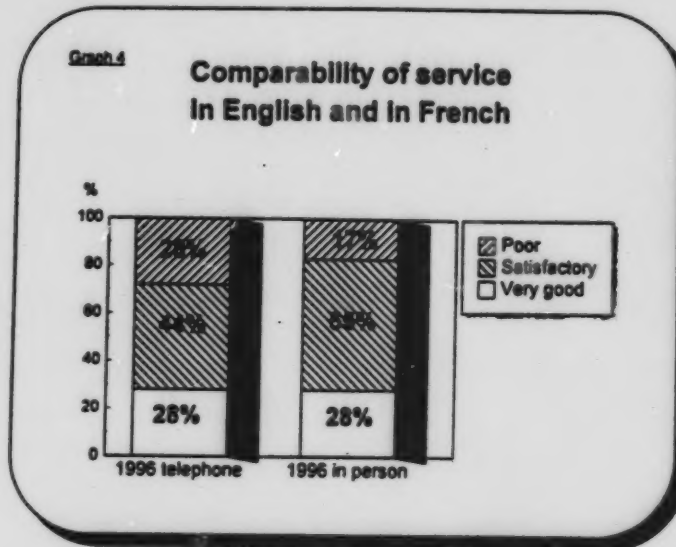
*Explanation of
"poor" rating*

Service over the telephone was rated "poor" in cases like the following. Service was delivered using an interpreter. The auditor asked questions in French and the interpreter translated them into English. The employee replied in English and the interpreter translated the answers into French. Although the quality of the French provided by the interpreter was very good, we consider that this manner of delivering service in French is inadequate.

In 1996, our auditors obtained service in French over the telephone in 65% of cases and

in person at 90% of the designated offices that they visited in Prince Edward Island. When they obtained service in French, they estimated that the service was at least comparable to that provided in English in 72% of cases by telephone and 83% in person.

Comparability on the telephone and in person



Reasons

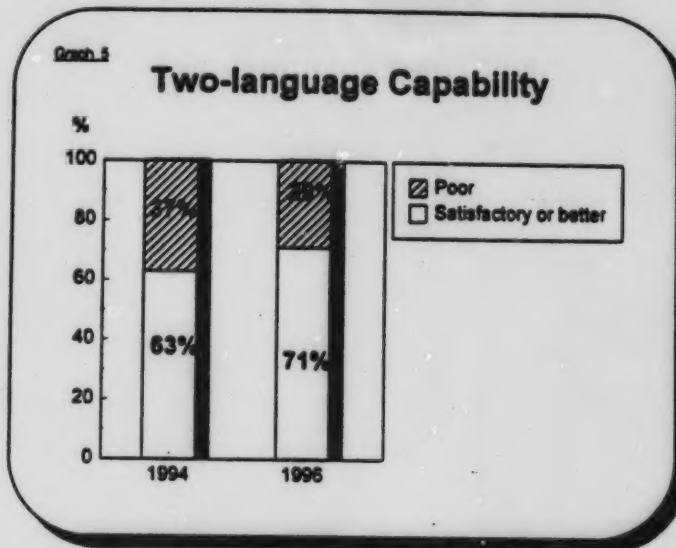
The profiles that appear in part C illustrate in detail the various reasons why the auditors believed that the services were or were not comparable. Service on the telephone compares less favourably because of calls transferred in English only, of service provided by an office other than the one first reached and of breaks in the chain of service. As for service in person, breaks in the chain of service and delays caused poorer service in French. The institutions identified will need to take action to correct their shortcomings.

5. Linguistic capability

Factors considered

The auditors evaluated linguistic capability at a point of service by examining the following two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to constantly provide good quality service in both languages, and whether these resources were assigned to positions and shifts effectively.

In 1994, the capability to provide service in English and in French was rated at least



Slight improvement

satisfactory in 63% of the offices in Prince Edward Island. The 1996 follow-up shows a slight improvement in this regard. Two-language capability was deemed satisfactory or better at 71% of the offices or points of service audited.

Expectations

The Regulations have reduced the numbers of offices designated to provide service in both official languages in certain regions of the country. In addition, as we have pointed out, budgetary constraints have diminished their numbers still further. As a result, it is reasonable to expect all 62 designated offices in Prince Edward Island to have the human and material resources needed.

Action

Federal institutions with insufficient two-language capability are at present unable to serve French-speaking citizens of Prince Edward Island adequately in French. They must act immediately to acquire the resources needed to provide service effectively in both official languages.

6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages

In our 1994 study we found that 89% of the managers and 77% of the employees of designated offices in Prince Edward Island were well informed about their linguistic obligations. At that time we interviewed a considerable number of managers and employees. During our recent survey, we interviewed mainly the managers of the offices

Distribution of directives

visited. They told us that they were aware of their responsibilities and that their staff were also well informed about them. Nevertheless as our audits show, employees do not always carry out the directives they have received. We also note that the directives are not always explicit, especially regarding the language in which French-speaking clients are to be transferred to a bilingual employee. We have made recommendations concerning the offices where a reminder to staff would be helpful.

Integration to normal operations

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that perform well have integrated the provision of quality two-language service into the routine administration of their office. In addition to circulating directives from their head or regional offices, they had organized orientation and staff training sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both official languages with the staff and monitored the application of directives.

7. Informing the public of the offices designated bilingual

Lack of information

The 1994 study stated that federal institutions had not properly informed the French-speaking community in Prince Edward Island about the availability of their services in French. The action taken to inform them was rated very good or satisfactory in only 69% of cases. The follow-up shows that the situation has scarcely improved in this area.

Telephone directories

We noted that 86% of the offices audited in 1996 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, our review of the directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can be served in their language. In Prince Edward Island, the English-speaking public need only check the blue pages of any telephone directory to find where service is available. This is not the case for the

French-speaking public, since listing in the French blue pages does not necessarily mean that the office is designated bilingual or that it is able to provide service in French.

*Treasury Board
directory*

TB compiles a directory of the federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In our follow-up, we noted that much of the information in the TB directory for Prince Edward Island was inaccurate. Some telephone numbers in the TB directory did not match those in the blue pages of local telephone directories. Other items were out of date. Federal agencies and TB will have to ensure that the information in the directory is reliable.

1994 list

In June 1994 TB distributed to the French-language media outside Quebec and to the English-language media in Quebec a list of the federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and 1996. TB now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet*. However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The OCOL therefore decided to co-operate with TB to make this list available to the general public as an insert, which appeared this spring in minority official language newspapers.

*Communication
with the
French-speaking
community*

Representatives of the French-speaking community of Prince Edward Island have rightly deplored the lack of information to make French-speaking citizens aware of the locations of the offices designated to provide services in both official languages. Furthermore, only 28% of the offices visited in our follow-up had contacted representatives of the French-speaking community to inform them of their services. **Federal institutions must establish ongoing communications with the French-speaking community of Prince Edward Island in order to identify its needs and inform it of the services provided by the designated bilingual offices.**

*This information is available at the following address:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm>

8. Government transformations

*Concerns of
the
community*

Representatives of the French-speaking community of Prince Edward Island told us that they were deeply concerned about devolution: they fear that federal institutions will transfer some of their services to non-federal organizations without including in the agreements an explicit and effective clause on service in both official languages. The COL carried out a study on this subject, in particular on the agreements signed or still to be ratified on labour market development. A separate report was produced.

*Devolution of
responsibilities
to the Province*

During the follow-up in Prince Edward Island, two federal institutions were planning a devolution of their responsibilities to local authorities, namely, the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) and HRDC. Our visit served to make the CMHC aware of the importance of including in the future agreement a language clause to protect the interests of the Island's French-speaking community. The offices of HRDC were already aware of their linguistic obligations, since the Department had negotiated such agreements in the past.

*Absence of a
language
clause*

In addition, an office of Agriculture and Agri-Food Canada shares offices with the provincial Department of Agriculture. In this case, no provision has been made in the agreement for a language clause and, as a result, the provincial support employees do not feel bound to provide service in both languages to their clients. A language clause should be added to it at the earliest opportunity, at the very least when the agreement comes up for renewal.

9. Recommendations of the COL

*Purposes of the
recommendations*

When a designated point of service fails to serve the public in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it can take corrective action to improve the provision of service. These recommendations are to be found in part C.

Clarification

The Act and the Regulations require that services in French should be the same as services in English at designated two-language points of service. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

Referrals

It should also be noted that provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, someone who is unable to serve a client in French should say something like "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

Effectiveness

The COL's recommendations aim at ensuring 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant in Prince Edward Island. Nothing less is acceptable in federal offices specifically designated to provide services in both English and French.

10. Conclusion

*Disappointing
results*

We are disappointed with the results obtained for Prince Edward Island. Our findings show that on the whole the problems raised in the 1994 study persist. For a number of offices the situation has even deteriorated compared to that observed in 1994, particularly with regard to the availability of documentation. This is unacceptable. We urge the TB to take the necessary measures to ensure that all the offices designated bilingual in Prince Edward Island provide quality service in both official languages.

*Active offer and
availability of
service*

More offices now display a sign indicating that service is available in both languages, but active offer in person was made at only one office. Given the impact of active offer on the demand for service and the ease with which signs can be posted, the methods used by federal institutions to invite members of the public to choose the official language in which they prefer to obtain service are far from satisfactory. Despite the recommendations that the COL made in this regard, service in French on the telephone is provided consistently in only 65% of cases, and service in person is not available at 10% of the designated offices. Moreover, where service is available in French, it does not

compare with that provided in English on the telephone at over a quarter of the offices, and in person at 17% of the designated offices that we visited. We checked three toll-free telephone lines on the Island and found that service was generally provided by offices located outside the province. The TB must take effective measures to ensure that the French-speaking community of Prince Edward Island obtains service in French of equal quality from all offices designated bilingual.

*Telephone
directories*

As we noted above, telephone directories in Prince Edward Island are not used effectively to inform the public about the language in which service is provided. The headings in these directories are usually identical in English and in their language. Members of the public therefore cannot know at which numbers they can obtain service in French.

Telephone directories should clearly indicate those numbers where members of the public -- specifically those of the official language minority, since those of the majority must be able to obtain service in their language from all federal offices in their province -- can obtain service in the official language of their choice.

Progress

In 1994 we had noted that approximately 10% of all designated points of service in Canada that had been evaluated were identified incorrectly on the list of designated offices prepared by the TB; 6% of the telephone numbers were also erroneous. We had also indicated that a significant number of managers did not know that their office was a point of service designated to provide services in both languages. In this regard, the situation is adequate in 1996 in Prince Edward Island.

*Two-language
capability*

Two-language capability has slightly improved. Some offices, however, can count on the services of only a single bilingual employee, while others provide service in French from an office located outside the province. Still other offices have additional two-language capability during the summer to provide for tourists, but do not have enough bilingual staff to provide quality service in French to the resident population during the rest of the year. This situation is unacceptable. Offices designated to provide service in both

languages must have adequate two-language capability to serve their French-speaking clients throughout the year.

Linguistic obligations

During the follow-up we interviewed the managers of the offices we visited. They told us that they were well informed of their linguistic obligations. However, as we have already stated, our audits show that employees do not always comply with linguistic directives and that most of the managers do not have monitoring procedures in place to ensure that members of the public are greeted in both languages and served in the official language of their choice. The provision of two-language service must be integrated into the standard administration of designated offices.

Role of Treasury Board

The TB is responsible for the development and overall co-ordination of federal policies and programs to implement Part IV of the OLA in federal institutions. It therefore has an important role to play in ensuring compliance with federal policies on two-language services. We expect it to take stronger measures to play its role effectively with regard to federal institutions in Prince Edward Island.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL has therefore submitted this draft report for comment to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Prince Edward Island.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited; no office has challenged the findings that we made. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. Moreover, certain institutions have also made firm commitments to correct problems that we brought to their attention. For example, the Business Development

Bank of Canada, in addition to staffing a key bilingual position and informing the staff of its Charlottetown office of their linguistic obligations, sent a memorandum to each manager in charge of an office that has the obligation to provide service in both languages to remind them of the Bank's obligations regarding service to the public.

Experience shows that federal institutions' commitments and action plans must be interpreted in terms of concrete results for the French-speaking community of Prince Edward Island to obtain in French the services to which it is entitled. We will consequently make another follow-up within the next year at the latest to verify the extent to which our recommendations have been implemented.

We will continue our audits in federal offices designated bilingual as long as all deficiencies have not been corrected.

Treasury Board Secretariat's comments

TBS notes that there have been some improvements in the provision of services in both official languages since the 1994 study. It also notes that there is still room for improvement in the provision of services in French from certain federal offices in Prince Edward Island. TBS will consider what action it may take to remind the federal institutions concerned of their official languages obligations.

Commissioner's reaction

The COL is of the opinion that the action plans the TBS requested from institutions following our study in 1994 did not produce the results that Prince Edward Island's French-speaking community has the right to expect. This exercise did not resolve the problems that we had raised and that we found again during the present study. The COL believes that the TBS must do more than remind, in due course, federal institutions of their linguistic obligations. The TBS must

immediately take concrete and efficient measures to ensure that federal offices in Prince Edward Island that are designated to provide services in English and in French respect their statutory obligations as soon as possible. Nothing less is acceptable.

Comments from the Société Saint Thomas D'Aquin

The report is a faithful reflection of reality, even more faithful now than at the time of the 1994 study. The Société reaches the same conclusions as we do, namely, that active offer, both on the telephone and in person, is still deficient despite the complaints, audits, recommendations and efforts to raise awareness by central agencies such as the TB.

The Société admits to a certain scepticism about the results the follow-up will produce. It wonders, in light of the few improvements seen since the 1994 study, whether there is reason to hope that the report will really change anything as far as the managers responsible for ensuring compliance with the OLA in their respective offices are concerned. The Société believes that a large part of the problem is attributable to the fact that the changes made in federal institutions in recent years (staff reduction, reorganizations, mergers) were made without regard to the organizations' linguistic obligations and resulted in some lost ground in terms of service to the public.

Commissioner's reaction

Although the Société Saint Thomas d'Aquin is sceptical about the real improvements that this report will produce, the COL is confident that the approach of making recommendations to each office will allow him to follow the situation more closely and to require managers to account regularly on the implementation of the recommendations. Also, taking into consideration the follow-up results thus far, he intends to make a submission in the next few months to the

Standing Joint Committee on Official Languages to inform its members of the seriousness of the situation and of the need to take measures quickly to enable notable progress to be made.

The COL also shares the Société's opinion that recent government transformations have negatively affected the provision of service in both languages. He will publish a report on this question in 1998.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains our observations concerning each of the 24 offices we audited in Prince Edward Island in October and November 1996. Where it is relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others are doing worse than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Agriculture and Agri-Food
Market and Industry Services Branch
(10644)

440 University Avenue
Charlottetown, Prince Edward Island
(902) 566-7300

When we visited this office in 1994, we found that service in French was poor.

Our follow-up showed that the situation still leaves somethings to be desired, particularly as regards telephone service. Exterior and interior signage was adequate. Documentation and forms in both official languages were also available on the racks and stands. Nevertheless, as in 1994, there was no sign to tell the public that services were available in English and French at the Industry Unit.

Upon arrival, our auditor noted that there was no one in the reception area. He saw an employee in one of the offices and asked him a question in French. The employee responded in French, asking him to wait a minute. He returned with another employee who served our auditor in French.

The three telephone calls that we had made previously to (902) 566-7300 showed that the telephone greeting is only occasionally in both languages. In addition, our auditor received service in French only once.

On the first call to (902) 566-7300, when the receptionist heard our auditor speak French, there was a long pause and then she replied in English. She then transferred our auditor's call to a voice mailbox with a two-language recording requesting the caller to leave a message.

On the second telephone audit, after being greeted in both official languages, our auditor asked a question in French and the receptionist asked him, in English, to wait. After a brief pause, another employee took the call. Our auditor once again asked his question in French. The employee then asked him if he spoke English. When he said no, she transferred the call to a bilingual person. Moreover, the documentation requested by our auditor during this call was sent in English only.

On the third call, after our auditor asked his question in French, the receptionist spoke to him in English and did not immediately transfer his call to a bilingual colleague. Our auditor repeated his question in English and then the receptionist transferred the call to an employee who did not speak French.

The manager informed us that reception services over the telephone and in person are provided by provincial employees under a federal-provincial agreement. This joint lease agreement is due to budget restrictions which forced the Department to let its receptionists go. As a result, the manager stated, it is difficult to provide reception service in both official languages and to transfer calls received in French. This approach is inconsistent with the provisions of the OLA in regards to service to the public. A linguistic clause should be added to the contract.

Staff are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by means of written directives and in meetings. Receptionists have therefore been advised to greet the public in both official languages, but they are not compelled to do so since they do not report to the Agriculture and Agri-Food manager. Four of the eight departmental employees occupy bilingual positions and meet the linguistic requirements of their post. It is unfortunate that the service in French leaves so much to be desired given the staff's high level of two-language capability. Moreover, the Department does not have any contact with representatives of the Island's French-speaking community. It should correct this situation.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Agriculture and Agri-Food:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is displayed in full public view;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public in person use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
3. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that telephone service is provided in French;
4. remind employees, within two months after the publication of this report, always to provide documentation in the official language of the clients' choice;
5. add a language clause, when the federal-provincial agreement is renewed, to ensure that reception services provided by provincial employees on behalf of the Department are in both official languages;
6. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Department's designated bilingual offices provide.

Department's response

The following actions have been or will be implemented by Market and Industry Services Branch in response to the report:

- ❖ Signage has been installed on both the exterior and interior of the office.
- ❖ Employees will be reminded of the requirement to use a two-language greeting by written directive. A follow-up will be made to ensure that this is respected.
- ❖ An automatic telephone answering service has been ordered and will ensure that service is provided in both official languages.
- ❖ A directive will be circulated reminding all employees that documents requested by clients are to be sent in the language of their choice.
- ❖ The Branch responsible for negotiating federal-provincial agreements now ensures that a language clause is included which states the responsibilities of the province which manages the agreement as to the provision of service in both official languages.
- ❖ As for recommendation number six, the Department is unsure as to its meaning. The Market and Industry Services Branch has advertised and announced all communications to the Prince Edward Island clients in both official languages to ensure that both populations receive services in their language of choice.

Commissioner's comments

The Commissioner wishes to inform the Department that recommendation six aims at ensuring that the Market and Industry Services Branch itself communicate regularly with representatives of the French-speaking community to inform them of the services it provides and to identify the needs of the Island's French-speaking population. Publishing documents in both English and French and informing the French-speaking population of available services in writing is not enough. Human contact is necessary for the Branch to better serve its French-speaking clientele.

Atlantic Canada Opportunities Agency

(88525)

100 Sydney Street
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 1G3
(902) 566-7492

We did not audit the service provided by this office in our 1994 study.

Our 1996 survey showed that service in French is generally very good, although there is room for improvement in greeting the public in person. Exterior and interior signage was adequate. This designated office also displayed the pictogram indicating that the public can be served in English or French. Documentation and forms were available in both official languages.

On both telephone calls, the greeting was in both official languages. In the first case, after the two-language greeting, the call was transferred to a bilingual employee who was able to provide the service in French; in the second case, the service was provided directly by the person who took the call.

During the visit to the office, the client was not greeted; the employee simply waited for the client to speak first. Our auditor then received the requested service in French.

Of the office's 26 employees, seven are bilingual. Except for one, all the positions require an intermediate level of language ability. The incumbents meet this requirement. We learned, however, that a single employee with superior language skills handles most French-speaking clients. The agency should review the linguistic profiles for the account manager positions to ensure that the requirements are high enough to serve French-speaking clients adequately. Staff are aware of the office's linguistic requirements; they are kept informed of them by means of meetings and written directives. Management is also aware of its obligations. One staff member has regular contact with representatives of minority official language community associations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, within three months after the publication of this report, that the linguistic profiles of account manager positions are high enough to meet the needs of the minority official language community.

Agency's response

The Agency agrees that it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant. It will therefore ensure that employees who meet the public use a two-language greeting. Concerning the recommendation that the linguistic profile of Account Manager positions be high enough to meet the needs of the minority official language community, the Agency's office in Prince Edward Island has an Account Manager who is fluently bilingual at the superior level. In addition, this person's immediate supervisor, the Director General of Business Development, is also bilingual. The Agency will, however, ensure that the next competition for an Account Manager's position reflects the need for two-language capability.

Commissioner's comments

The number of bilingual positions is adequate to serve the public in either English or French at this office. However, having only one fluently bilingual account manager is insufficient, in our opinion. Although the Director General of Business Development is bilingual, his dealings with the public are not as extensive as those of an account manager. We suggest that the Agency consider language training if it does not foresee opening a competition for a bilingual account manager position in the near future.

Business Development Bank of Canada

Branch and Counselling Assistance to Small Enterprises Office (10676)

51 University Avenue
2nd Floor
P.O. Box 488
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 7L1
(902) 566-7454

When we audited this office in 1994, we found that service in French was very good.

Our follow-up showed that the service has deteriorated considerably since then. Exterior and interior signage was not fully bilingual. During our visit to the office, we also noted that all the documentation was arranged on the display rack with only the English side showing; moreover, several documents were simply not available in French. The TB pictogram indicating that this office is designated to provide two-language service was also missing. The office corrected these deficiencies following our visit.

On our first telephone call, after the initial two-language greeting, the employee transferred the call to New Brunswick since there was no one in the office who could respond to our auditor in French. Our auditor was unable to get the desired information since the person who took his call was not familiar with matters on the Island, although he did speak French. On the second call, the greeting and service were in English only.

During the visit, the auditor was greeted in English only and was unable to receive service in French, since there was no bilingual employee in the office.

The office has seven employees. Not a single position is designated bilingual to serve the public. This is undoubtedly why the office did not take part in certain recent activities of the Island's business community, although these activities were directly related to its mandate. Contacts with the French-speaking community were broken off when an employee left. The manager made a commitment to reestablish those ties until the arrival of a bilingual employee. The situation at this office requires that corrective measures be taken as soon as possible.

Staff were not aware of their obligations, as even the manager stated.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, within three months after the publication of this report, that there are sufficient bilingual staff who have good knowledge of the subject and the region in question to ensure that service can be provided in French over the telephone and in person;
3. within two months after the publication of this report, inform managers and staff of this office of their obligations to serve the public in both official languages;
4. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Bank's designated bilingual offices provide.

Since our visit, staff have been informed of their obligations to greet clients in both official languages, both over the telephone and in person.

Bank's response

In addition to informing the manager and employees of the Charlottetown office of their linguistic obligations, the Bank has sent a memorandum to all managers in charge of an office that has the obligation to provide service in both official languages to remind them of the Bank's obligations regarding service to the public.

In addition, since July 1997 the Charlottetown office has had a bilingual director of accounts who provides service in French. She is also responsible for maintaining good communications with the French-speaking community in Prince Edward Island.

Commissioner's comments

According to the Société Saint-Thomas d'Aquin, the situation has improved at this office since a bilingual employee was hired.

Canada Mortgage and Housing Corporation

Charlottetown Branch (10648)

Royal Trust Building
119 Kent Street
Suite 300
3rd Floor
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 1N3
(902) 566-7336

When we visited this office in 1994, we found that service in French was very good, having noted no deficiency. Our follow-up showed that the service has slipped somewhat.

Our visit showed that exterior signage was adequate but that the office hours posted on the door were in English only. The sign was corrected following our visit. Most documentation was available in both official languages, except for the "Housing Update", which was available only in English. The document was translated after our visit. The TB pictogram indicating that this office is designated to provide service in both English and French was displayed.

Our two telephone calls showed that people were greeted in both languages, but calls were transferred in English only. In person, the greeting was in English only. After the initial greeting, our auditor was in fact served in French, both over the telephone and in person.

Staff are aware of their obligations, having been informed of them at meetings and by means of written directives. Of 20 positions, three are designated bilingual, although the office has five bilingual employees. The office manager is in regular contact with representatives of the official language community in order to better meet its needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. within two months after the publication of this report, inform employees of this office who are not bilingual of the required procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The receptionist had increased responsibilities at the time of the telephone calls and visit. She was therefore less attentive to client needs. Following the visit, the Charlottetown Branch manager informed all employees that they must use a two-language greeting to encourage the public to communicate in the official language of their choice and reviewed with them the required procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues. The General Manager of the Atlantic Region recently wrote to all employees reminding them of the importance of greeting the public in English and French. In addition, to ensure that these recommendations are part of the office procedures and daily routine, an information session will be held with staff when the official report is released.

Canada Post Corporation

(060496)

St. Louis, Prince Edward Island
C0B 1Z0
(902) 882-3347

This office was included in our 1994 study. We found then that service was not available in French, despite its being designated to serve the public in both English and French.

Our follow-up showed that the office had made some progress but that improvement was still required. During our visit in 1996, exterior and interior signage was in keeping with the provisions of the Act. Documentation in the office was available in both official languages. The Canada Post Corporation sign indicating that the office is designated to serve the public in both English and French was displayed during the visit.

On both telephone calls our auditor was greeted in both languages. In both cases, he received the required service in French, but with some difficulty. On both calls, the employee had problems communicating in French and the quality of service in that language was assessed as poor. During the office visit, our auditor was greeted in English only, but received good service in French.

The office has two employees, both bilingual, as well as the postmaster, who is bilingual to some degree. We are told that the employees are aware of their linguistic obligations, since they were informed of them by the Canada Post Corporation retail sales representative. The postmaster also received the same information about his linguistic obligations. The office does not communicate with the French-speaking community. It would be to its advantage to do so, as this would make its services known and would help it to keep abreast of the community's needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that telephone service is provided in French by someone with the required level of competence in this language;
3. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Corporation's designated bilingual offices provide.

Corporation's response

The observations and recommendations contained in the report were discussed during the monthly activity review with divisional representatives and the postmasters of the Wellington Station, Tignish and St. Louis locations, and they were informed in writing of the auditors' findings and of the corrective actions required. The Retail Representative will also monitor the offices to ensure that the required corrections have been made.

With respect to consultations with French-speaking associations, because of the size of the network, Official Languages Coordinators, with the assistance of Retail Representatives, consult with communities on behalf of all designated bilingual outlets within a given region. The Corporation consults regularly and will continue to do so. The provision of two-language services by the Corporation in Prince Edward Island was discussed with the Société Saint-Thomas d'Aquin in November 1996 and officials are planning to meet again with its representatives.

Canada Post Corporation

(060569)

295 Church Street
Tignish, Prince Edward Island
(902) 882-2950

We did not audit this office's two-language service in our 1994 study.

Our 1996 survey showed that the public can obtain good service in French in this office, but that some shortcomings must be corrected to make the service available at all times. Exterior and interior signage was adequate. The office displayed the TB pictogram indicating that it is designed to provide two-language services. The office also displayed Canada Post Corporation's own signage in English and French. Documentation and forms were available in both official languages.

On the first telephone call, after being greeted in English only, our auditor was served in French. On the second call, the situation was reversed: he was greeted in both languages, but served in English only. On the visit to the office, our auditor was greeted in English only, but obtained very good service in French when he expressed his language preference.

In addition to the postmaster, the office has two permanent employees and one part-time employee to provide the required services. Only the casual employee is not bilingual. Employees are informed of their linguistic obligations by means of written directives and discussions with the postmaster, who told us that employees greet clients in both languages, particularly during the summer months when the region has many tourists. At other times, they greet clients in English or French according to the clients' language preference. This office maintains regular informal contacts with the Regional Committee of the Société Saint-Thomas d'Aquin, i.e. the Reverend S.E. Perry Committee. The office could benefit from more formal meetings since it could determine whether the services it provides meet the needs of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that telephone service is provided in French;

3. remind the office's employees, within two months after the publication of this report, of their obligations in terms of service to the public in both official languages;
4. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Corporation's designated bilingual offices provide.

Corporation's response

The observations and recommendations contained in the report were discussed during the monthly activity review with divisional representatives and the postmasters of the Wellington Station, Tignish and St. Louis, locations and they were informed in writing of the auditors' findings and of the corrective actions required. The Retail Representative will also monitor the offices to ensure that the required corrections have been made.

With respect to consultations with French-speaking associations, because of the size of the network, Official Languages Coordinators, with the assistance of Retail Representatives, consult with communities on behalf of all designated bilingual outlets within a given region. The Corporation consults regularly and will continue to do so. The provision of two-language services by the Corporation in Prince Edward Island was discussed with the Société Saint-Thomas d'Aquin in November 1996 and officials are planning to meet again with its representatives.

Canada Post Corporation

(060607)

Wellington Station
Prince Edward Island
C0B 2E0
(902) 854-2632

During our 1994 study, we found that service in French at this office was very good. Our follow-up led us to the conclusion that the situation was reasonably similar in 1996.

Our visit revealed that the exterior and interior signage was in compliance with the provisions of the Act. The documentation in the office was available in both languages. The pictogram indicating that this was an office providing services in English and French was clearly displayed. The office also displayed a two-language Canada Post Corporation sign.

On our two telephone calls, our auditor was greeted in both languages. However, he obtained the requested service in French on only one of the two occasions. On the visit to the office, he was greeted, in French only, by the employee at the postal counter. The service provided was considered to be very good. Two of the office's three employees are bilingual. The third claims to be less proficient in the second language. The postmaster takes into account the staff's language skills in assigning the shifts.

Employees were informed of their obligations by Canada Post's sales representative. We learned during our conversation with the postmaster that employees do not greet clients in both languages because almost all clients dealing with the office are members of the French-speaking community and employees know them personally. It should be noted, however, that our visit to this office showed that this method entailed risks and did not comply with certain provisions of the Act. The office does not have formal contacts with representatives of the Island's French-speaking community. It would be to its advantage to explore this further to ensure that services provided meet the community's needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that telephone service is provided in French;

3. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Corporation's designated bilingual offices provide.

Corporation's response

The observations and recommendations contained in the report were discussed during the monthly activity review with divisional representatives and the postmasters of the Wellington Station, Tignish and St. Louis, locations and they were informed in writing of the auditors' findings and of the corrective actions required. The Retail Representative will also monitor the offices to ensure that the required corrections have been made.

With respect to consultations with French-speaking associations, because of the size of the network, Official Languages Coordinators, with the assistance of Retail Representatives, consult with communities on behalf of all designated bilingual outlets within a given region. The Corporation consults regularly and will continue to do so. The provision of bilingual services by the Corporation in Prince Edward Island was discussed with the Société Saint-Thomas d'Aquin in November 1996 and officials are planning to meet again with its representatives.

Canadian Broadcasting Corporation

**CBCT-FM/CBCT
(1680)**

430 University Avenue
P.O. Box 2230
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 8B9
1-800-561-7010

During our visit to this office in 1994, we found that service in French was poor.

The situation has improved to some extent, as our 1996 follow-up showed. Exterior signage was adequate. The pictogram indicating that the public could be served in English or French was posted on the main door to the building. Interior signage, however, was not fully bilingual. Documentation on display at the office was available in both official languages.

On our two telephone calls, our auditor was greeted in both languages and service in French was deemed very good. It should be noted that service was delivered the first time from CBC's office in Moncton, while the second time, the call was forwarded to a French-speaking reporter for the program "Bonjour Atlantique", broadcast from the Island office itself.

During the on-site visit, our auditor was greeted in English only by the receptionist, who continued communicating in English until a French-speaking reporter happened to arrive.

Since this is the office of CBC's English network, the only bilingual position is that of receptionist. The bilingual incumbent's absence during our visit explains the difficulty in obtaining service in French that day. We were also informed that when this person leaves the reception area, the TB pictogram displayed on the desk is temporarily removed. Our auditor pointed out to management that this practice was unsatisfactory and that another method had to be found to ensure two-language service under such circumstances.

The office's obligations in terms of the Act's provisions on service to the public were explained to certain management and staff members in a training session and were announced through an internal directive. The staff of the program "Bonjour Atlantique", which is broadcast from this office on the French network of CBC, is well aware of the needs of the Island's French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Broadcasting Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage is in both official languages;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that an active offer sign is posted in full view of members of the public so that they know they can obtain service in the official language of their choice.

The day after our visit, management promptly issued a directive asking the receptionist and replacement staff to greet the public in both official languages and to be sure to redirect calls and visitors to bilingual persons who can serve them in French.

Corporation's response

The interior signage has been corrected to reflect the two-language nature of the office. Moreover, the location manager has already issued a directive asking that service be offered actively in both English and French and that calls be redirected to bilingual staff, when required, and it is now the regular practice. A symbol of active offer in both languages is also now displayed.

Canadian Heritage
Prince Edward Island Office
(1524)

2 Palmers Lane
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 5V6
(902) 566-7050

During our study in 1994, we found that service in French was very good at this office.

Our follow-up showed that the same high level of service has been maintained. Exterior and interior signage was adequate. Forms and documentation were available in both official languages. The TB pictogram is displayed to inform the public that the office must provide services in both official languages.

On the telephone calls, the greeting was in both languages and our auditor was immediately served in French. The same was true of the office visit.

The office has four employees in bilingual positions with profiles requiring superior-level language abilities. They all meet these requirements.

Staff and management are aware of their linguistic obligations; the very nature of their work and the organization's mandate demand this sensitivity to official language communities. Close ties are therefore maintained with representatives of the Island's French-speaking associations.

Department's response

The Department is delighted to note that its Charlottetown office still provides excellent services to the public in both official languages. It will continue to do its utmost to ensure that its employees communicate with and provide services to the Canadian public in the official language of their choice.

Environment Canada

Environmental Protection Branch / Domestic Substances Inventory (3075)

Cross-Canada
Toll-free service
Prince Edward Island
(902) 566-7042
1-800-567-1999

When we audited this office in 1994, we received very good service in French. This was not the case on our follow-up.

Our 1996 evaluation showed that service in French could not be obtained on this toll-free line. When our auditor called from Prince Edward Island, he was greeted in English only and the employee was unable to provide the requested service in French.

After contacting the Department of Environment in Hull, Quebec, where the 1-800 line is answered, we were informed that this service is provided by a single employee in a bilingual position who meets the language requirements of his position. We were told that during the incumbent's absence our call may have been taken by another employee who did not ask a bilingual colleague for help. Although the 1-800 line is identified by TB as an office which is designated bilingual, it is not listed in the Island telephone books. The public is therefore unaware of its existence.

We were told that staff of the branch to which this service belongs are informed of their linguistic obligations through written directives. Given the findings of our follow-up, we do not believe that the dissemination of these directives has produced the desired results. As this office provides services mainly to businesses, particularly to suppliers and importers of chemical products throughout Canada, it does not maintain ties with minority official language associations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of the Environment:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that telephone service is provided in French;

3. within two months after the publication of this report, remind employees of this office of their obligation to serve the public in both official languages;
4. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number(s) for service in French.

Department's response

The Environmental Protection Branch/Domestic Substances Inventory is a national toll-free service emanating from the National Capital Region. A recent internal verification of this point of service confirmed that the greetings and the services were provided in both official languages.

Telephone number (902) 566-7042 is that of the Environmental Protection Branch - Prince Edward Island District Office. As this office is operated by two unilingual employees, the telephone greeting is provided in both official languages and requests for information or services in French are referred to the New Brunswick District Office.

In the fall of 1997, the Department will be initiating its promotion of the Official Languages Program, reminding all its employees of their obligations to serve the public in both official languages. Furthermore, a review of the Prince Edward Island telephone directories will be initiated in September 1997 so that the next telephone directories include all telephone numbers for which information and services are available in French.

Commissioner's comments

Although our auditors did not verify the availability of service in French at (902) 566-7042, the response from the Department clearly shows that the service is not provided at this number nor at its corresponding office in Charlottetown. The actions taken by the Department to provide service in French at this number are administrative arrangements which should only be temporary. Having staff from its New Brunswick Regional Office provide service in French to French-speaking citizens of Prince Edward Island does not constitute service of equal quality to that offered to English-speaking citizens of the Island who are served by employees of its Charlottetown office. Moreover, the Charlottetown office itself has a statutory obligation to provide services in both English and French. It cannot transfer this responsibility to another office. The Department will therefore have to take additional measures to ensure that French-speaking citizens of Prince Edward Island receive services of equal quality from this office.

Environment Canada

Green Line Information (3078)

**Cross-Canada
Toll-free service
Prince Edward Island
1-800-668-6767**

During our study in 1994, we found that service in French at this number was very good. Our follow-up showed that the quality of this service has been maintained.

Our auditor placed two calls to this toll-free line. In both cases he was greeted in both languages. He could then choose his preferred language of communication: English or French. Once this choice was made, service was available immediately since this is an automated telephone service.

The Department informed us that the service is provided by three bilingual employees who are in designated bilingual positions and are aware of their obligations.

We noted however that this toll-free line was not listed in any local telephone directory. It does nevertheless appear in all departmental publications, since the organization prefers this means of publicity. As this office is a national service, it does not communicate with official language minority communities in each province. It leaves this task to its regional offices.

Department's response

A review of the Prince Edward Island telephone directories will be initiated in September 1997 so that the next telephone directories include all telephone numbers at which information and services are available in French.

Health Canada

Health Programs and Services Branch / Health Promotion and Social Development (10685)

Kelly Building
Suite 101
3 Harbourside Road
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 7M9
(902) 566-7857

During our visit to this office in 1994, we found service to be poor.

Our follow-up in 1996 showed that nothing had changed. Exterior and interior signage was adequate. Although available in both official languages, all the documentation on the racks was displayed with the English side out. The pictogram indicating to the public that service is provided in English or French was properly displayed.

On our two telephone calls, we were greeted by a recorded message in both official languages. We could not, however, ascertain whether service was available in French since we were unable to speak directly with an employee. During our visit to the office, our auditor was greeted in English only and was asked to wait, also in English only. After waiting for more than 25 minutes, our auditor still had not been served in French.

The office has two employees, neither of whom is in a bilingual position. However, a manager of another sector is bilingual. We were told that employees are aware of their linguistic obligations, since they were informed of them by means of directives and in meetings. Management, for its part, is not aware of its obligations. A consultant on the Island is responsible for contacts with the French-speaking community. According to the manager, regular liaison is maintained with this community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation is displayed so as to demonstrate that this is a two-language office;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that service is provided in French;
4. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, inform managers of this office of their obligations to serve the public in both official languages.

Department's response

The Health Promotion and Programs Branch has taken the following actions to implement the recommendations:

- ❖ All documentation is now displayed in French and English.
- ❖ Employees who greet the public use a two-language greeting to encourage communication in English or in French from the public.
- ❖ The office has taken the required action to ensure that service is provided in French. Staff from the Moncton and the Regional offices provide this service.
- ❖ The Manager of the Prince Edward Island office, who is located in Halifax, has been informed of the office's obligation to serve the public in both official languages.

Commissioner's comments

The actions taken by the Department to provide service in French are administrative arrangements which should only be temporary. Having staff from its Moncton and Regional offices provide service in French to French-speaking citizens of Prince Edward Island does not constitute service of equal quality to that furnished to English-speaking citizens of the Island who are served by employees of its Charlottetown office. Moreover, the Charlottetown office itself has a statutory obligation to provide services in both English and French. It cannot transfer this responsibility to another office. The Charlottetown office must therefore have bilingual personnel as soon as possible to provide French-speaking citizens of the Island with services in French that are of a quality equal to those furnished in English to English-speaking citizens. The French-speaking population must not continue to be disadvantaged by this office's lack of proactivity, as a result of its non-existent two-language capability.

Human Resources Development

**Canada Human Resources Centre
(10660)**

243 Harbour Drive
P.O. Box 2000
Summerside, Prince Edward Island
C1N 5P5
(902) 432-6835
1-800-808-6352

During our study in 1994, we found service in French to be very good.

Our follow-up showed that the situation has remained more or less the same. Exterior signage is adequate, but there are a few deficiencies in interior signage. Documentation on the display racks is not all available in both languages. Forms, however, are available in English and French. We also noted that two pictograms were displayed indicating that the public could be served in English or French, although no such pictogram was visible in the reception area, where visitors arrive initially. The deficiencies mentioned above were corrected following our visit.

On our telephone calls to the number listed in the local telephone directory, our auditor heard an automated message for service in English; the greeting was not bilingual. One option was to speak to an officer, but at the end of the recording, a message in French informed clients wishing service in that language to call a toll-free number. Our auditor decided to speak to an officer. He was greeted in English, but in the end was served in French once his call was transferred to Bathurst, New Brunswick. The second time, our auditor called the toll-free number. The greeting was in both languages and he was immediately served in French; he had reached the Bathurst office. Service through an intermediate office is unsatisfactory; the Summerside office does not fulfill its linguistic obligations.

During the office visit, the auditor was greeted in English only but then received adequate service in French. There are 52 positions, ten of which are designated bilingual to serve the public. Nine of these positions require an intermediate level of language ability, while one requires the superior level. One position is vacant. The incumbents meet and in many cases surpass the linguistic requirements. Staff are aware of their obligations, having been informed of them by means of directives, in training sessions and in meetings. Managers are also aware of their obligations, and there are regular discussions on the subject.

This office exchanges correspondence regularly with the Société Saint-Thomas d'Aquin and the Société de développement de la baie acadienne. The Department also participates in an annual consultation at the initiative of Canadian Heritage. The office would benefit from meeting more often with representatives of the French-speaking community to identify its particular needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, within three months after the publication of this report, that its Summerside office provides telephone service in French;
3. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number for service in French;
4. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Department's designated bilingual offices provide.

Following our visit, the office management reviewed the procedures on two-language greetings over the telephone and in person.

Department's response

The Human Resources Centre of Canada (HRCC) in Summerside has designated a Programs Officer to be the primary contact for ongoing communications with the French-speaking community in Prince Edward Island. The Official Languages Coordinator for Prince Edward Island is also involved in communications with the French-speaking community on a regular basis. A Memorandum of Understanding was signed on July 12, 1997, between HRDC, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the provincial government and representatives of the Acadian and French-speaking community. This Memorandum of Understanding will be a formal mechanism ensuring regular communications between these parties. Moreover, the Department is currently funding a strategic planning process with the community to create action plans for its development and will also be involved in the interdepartmental and intergovernmental consultations which will occur as a result of this process.

With regard to the deficiencies noted in the report, the telephone enquiries are no longer a service provided by the designated offices in either official language. Two-language telephone enquiries are now available from the Bathurst Employment Insurance Telecentre by calling 1-800-808-6352. However, in the Summerside area, claimants can call (902) 432-6835 which connects them with the two-language service number answered in Bathurst.

A heading for services in French has been included in the English and French sections of the local telephone directory. Any other telephone numbers advertised are answered in both languages, with French service available. The recording devices also have two-language messages.

The Official Languages Coordinator has facilitated training sessions which were attended by all Prince Edward Island Service Delivery staff. Employees were informed of their responsibilities regarding active offer of service as well as of their obligations with regard to two-language greetings. Furthermore, front-line staff attended a one-day training session at the Collège de l'Acadie covering basic French phrases for greeting the public in person or on the phone.

**Human Resources Development
West Prince Regional Service Centre
(3456)**

Barclay Road
P.O. Box 8
O'Leary, Prince Edward Island
C0B 1V0
(902) 859-1914

This office was not audited in our 1994 study.

Our 1996 survey showed that there is much to be done in this office to ensure that the public can be served in French at all times. Exterior and interior signage was not completely bilingual. Moreover, several departmental documents were only available in English at the time of our visit. The TB pictogram indicating that the office was designated to provide services in both languages was displayed, however. The deficiencies in the interior signage were corrected after our visit.

On the first telephone call, our auditor heard a two-language greeting followed by a recorded message in English only. On the second call, there was no two-language greeting, nor was the auditor given the option of service in French. During the office visit, the greeting was in English only, although our auditor was then able to receive service in French from the office manager.

Staff were made aware of their obligations by means of a written directive and in a meeting. The manager is the only bilingual member of this office, which has six employees. When he is absent from the office, which often happens, he himself states that it is practically impossible to be served in French. This office has no contacts with the French-speaking community. It would be to its advantage to communicate with representatives of the community to identify its needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior signage is in both official languages;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display racks and stands;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
4. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that telephone service is provided in French;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that there are sufficient bilingual staff to serve the public at all times in both official languages;
6. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Department's designated bilingual offices provide.

The office reviewed its procedures for greeting clients to ensure that communication is initiated in both languages, both over the telephone and in person.

Department's response

The Human Resources Centre of Canada (HRCC) in Summerside has designated a Programs Officer to be the primary contact for ongoing communications with the French-speaking community. The Official Languages Coordinator for the Prince Edward Island Region is also involved in communications with the French-speaking community on a regular basis. A Memorandum of Understanding was signed on July 12, 1997, between Human Resources Development Canada, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the provincial government and representatives of the Acadian and French-speaking community. This Memorandum of Understanding will be a formal mechanism ensuring regular communications between these parties. Moreover, the Department is currently funding a strategic planning process with the community to create action plans for their development and will also be involved in the interdepartmental and intergovernmental consultations which will occur as a result of this process.

With regard to the deficiencies noted in the report, the telephone enquiries are no longer a service provided by our designated offices in either official language. Two-language telephone enquiries are now available from the Bathurst Employment Insurance Telecentre by calling 1-800-808-6352.

Any deficiencies noted in the report concerning signage have currently been remedied. Efforts are continuing to ensure that Government of Canada publications are displayed in both official languages and in equal ratio in all designated offices.

The Official Languages Coordinator has facilitated training sessions which were attended by all Prince Edward Island Service Delivery staff. Employees were informed of their responsibilities

regarding active offer of service as well as of their obligations with regard to two-language greetings. Furthermore, front-line staff attended a one-day training session at the Collège de l'Acadie covering basic French phrases for greeting the public in person or on the phone.

With regard to the recommendation concerning the staffing of bilingual positions, an external staffing process is underway to hire an additional bilingual employee. This position will be a front-line Client Services Representative. Three existing staff members have been undergoing part-time French-language training.

Commissioner's comments

According to information we received from representatives of the Island's French-speaking community, the situation at this office with regard to community contacts has improved considerably since our visit. The office manager has become involved in the issues and his efforts should be acknowledged.

Human Resources Development

**Canada Human Resources Centre
(93166)**

85 Fitzroy Street
P.O. Box 8000
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 8K1
(902) 566-7653

When we audited this office in 1994, we found that service in French was poor.

Our follow-up showed that the situation has improved slightly since then. Further improvements, however, will be necessary to provide service in French at all times at this office. The exterior and interior signage was adequate, although the office did not display the TB pictogram. Instead, it displayed another sign showing that the office was designated to provide two-language services. The documentation was also available in both official languages.

Our two telephone calls showed some inconsistency in providing service in French. On our first call, the person who answered greeted our auditor only in English and did not try to forward the request to a colleague who could have provided service in French. On the second call, our auditor reached the voice mail of the person he was trying to reach. After being greeted in both languages, he was asked to dial another number to reach this person, which he did. After being greeted in English only, our auditor made his request in French. The call was transferred in French and our auditor received very good service in his language.

When he visited the office, our auditor was greeted in English only, but then received adequate service. There is only one person at this point of service. She occupies a position designated "English essential" but is nevertheless bilingual. She provides two-language service on her own. When she is away, support services are provided by someone from another branch, which is not designated as a two-language office. This explains the difficulties that our auditor had.

The person providing service is aware of the obligations of the office. She was informed through written directives and in meetings. Although this office does not communicate with representatives of the French-speaking community, the Regional Office participates in an annual consultation, organized by Canadian Heritage. The office would find it beneficial, however, to communicate with the Island's French-speaking associations to learn their needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, designate this office's position as bilingual;
3. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Department's designated bilingual offices provide.

Department's response

The Human Resources Centre of Canada (HRCC) in Summerside has designated a Programs Officer to be the primary contact for ongoing communications with the French-speaking community. The Official Languages Coordinator for the Prince Edward Island Region is also involved in communications with the French-speaking community on a regular basis. A Memorandum of Understanding was signed on July 12, 1997, between Human Resources Development Canada, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the provincial government and representatives of the Acadian and French-speaking community. This Memorandum of Understanding will be a formal mechanism ensuring regular communications between these parties. Moreover, the Department is currently funding a strategic planning process with the community to create action plans for their development and will also be involved in the interdepartmental and intergovernmental consultations which will occur as a result of this process.

With regard to the deficiencies noted in the report, the telephone enquiries are no longer a service provided by designated offices in either official language. Two-language telephone enquiries are now available from the Bathurst Employment Insurance Telecentre by calling 1-800-808-6352.

The Official Languages Coordinator has facilitated training sessions which were attended by all Prince Edward Island Service Delivery staff. Employees were informed of their responsibilities regarding active offer of service as well as of their obligations with regard to two-language greetings. Furthermore, front-line staff attended a one-day training session at the Collège de l'Acadie covering basic French phrases for greeting the public in person or on the phone.

Further to the recommendation concerning the staffing of a bilingual position, procedures are being initiated to designate the position at the HRCC in Charlottetown as bilingual. Also, the

incumbent of the position who provides support services in the absence of the bilingual employee is scheduled to start French-language training.

Commissioner's comments

The Department now has sustained contacts with the French-speaking community of the Island.

Revenue Canada
Tax Services/District Office
(10696)

94 Euston Street
P.O. Box 8500
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 8L3
Information in English: (902) 628-4200
General Information: (902) 628-4225
Requests for Forms: (902) 628-4250

Our 1994 study found that service in French at this office was very good.

The follow-up showed that the Department should make some improvements if it wishes to maintain this rating. Exterior signage was adequate but interior signage was not completely satisfactory. Certain forms were not available in French. Some deficiencies were also observed in the availability of documentation in French on the display racks. Nevertheless, the office displayed the TB symbol indicating that it was designated to provide two-language services.

As for telephone service, the office has reserved lines for service in each official language; by dialing the number indicated, the client is automatically greeted and served by an employee in the language of his or her choice. It is not necessary to greet clients in both languages, as our auditor noted.

The number (902) 628-4250 is no longer in service. The Summerside office is now apparently responsible for distributing forms. The public should be informed of this change. When our auditor visited the office, the receptionist and an officer in turn greeted him in English only, before a third person served him adequately in French.

Of the 108 positions in the office, 11 are bilingual, but only five of these were filled. The five incumbents met the language requirements. The employees were aware of their linguistic obligations. Various means are used to keep them continually informed: training sessions, written directives, meetings, distribution of a list of bilingual employees. Management is also aware of its obligations and must report on progress and problems to senior management.

The office has no ties with representatives of the French-speaking community. It leaves this task to the official languages co-ordinator. The office should establish its own ties with French-speaking associations to understand their particular needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that signs posted inside the office are in both official languages;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display racks and stands;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms for the public are in both official languages;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
5. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, inform the public of the appropriate number to call to obtain services in both official languages;
6. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Department's designated bilingual offices provide.

Department's response

The management team in Charlottetown has carefully reviewed the report and has taken the following measures or plans to address the recommendations in the following way:

- ❖ Currently, all interior signs are posted in both official languages.
- ❖ Client Services maintains a schedule to actively monitor the display racks. Shelves are now labeled to specify the pamphlets and the language of the publication that should occupy each space. These labels assure that space is reserved for all publications on display in both official languages. These initiatives have proven very effective in assuring that an adequate supply of publications and forms are maintained in both official languages.
- ❖ Forms racks are stocked in both official languages and are replenished on a regular basis to ensure equal representation of both official languages.
- ❖ A memorandum was sent to all staff in the Tax Services Office. This memorandum stressed the importance of taking a proactive approach to offering services in both official languages when greeting clients in person.

- ❖ Client Services management and bilingual staff recently held a follow-up meeting with front line counter staff to again discuss the provision of active offer of service in both official languages. Following this informative discussion, unilingual counter staff indicated that they would be more confident in making the active offer of service in both official languages, and would continue to do so when greeting clients.
- ❖ Telephone directories already publish the separate telephone numbers for service in French as well as for service in English. As well, National Revenue posters that include telephone numbers list the numbers for both English and French service.
- ❖ The Charlottetown Tax Services Office recently included stuffers in PEI Social Assistance cheques. These stuffers included information about the GST credit cheque and were printed in both official languages. Contact telephone numbers were included for service in each official language.
- ❖ In the past, National Revenue has consulted with the Island's French-speaking community in the Evangeline District. In those consultations there has been no interest shown by the Société Saint-Thomas d'Aquin in forming a working group to establish and promote regular communications.
- ❖ The number of French-language filers on the Island is very small (number of income tax returns assessed in 1996 for the 1995 tax year where the language preference was indicated as French was around 250, which represents less than 0.3% of the total number of returns filed in Prince Edward Island). When the Department has given presentations and tax clinics in the area, the participants have requested the presentations be done in English as they do not always understand French terminology.
- ❖ It can be clearly demonstrated that the Department's provision of service to the French-speaking communities on the Island is meeting their needs. The very few official languages complaints the Department receives are usually of a clerical nature and it reminds staff on an ongoing basis of the need to be diligent in ensuring the active offer of service.

Commissioner's comments

The few income tax returns completed in French are a good indicator for the Department of the importance of maintaining contacts with the French-speaking community to ensure that it really knows that service in French is available at all times at this office.

Revenue Canada

Tax Services (3451)

Summerside Taxation Centre
275 Pope Road
Summerside, Prince Edward Island
C1N 5Z7
(902) 432-6000

We did not audit this office as part of our 1994 study.

Our 1996 survey showed that improvements have to be made to ensure that the public can be served in French at all times at this office. Exterior and interior signage was adequate. The TB pictogram indicating that this office must provide services in both languages was present. However, not all documentation and forms were available in both languages on the display racks in reception areas; in fact, only the English versions of several documents and forms were on display and a request had to be made to obtain French ones. Since our visit, the office has taken an inventory of the documentation and forms to ensure that they are available and accessible in both languages.

On our two telephone calls, our auditor was greeted in both languages by an automated system. Once his turn came, a clerk greeted him in both languages and forwarded the call to a duty officer. Our auditor was served in French. When he visited this office, he was first greeted in English only; later, he was served in a French that was not fully satisfactory.

The taxation centre had 783 employees, of whom 77 were bilingual. The assignment of bilingual employees must take into account that the centre operates on shifts. Thus, at least nine bilingual employees worked in the evening and nearly forty during the day. The employees were aware of their linguistic obligations: training sessions as soon as they arrived on the job, folder on the two-language service policy, reminders in meetings. Management was also very much aware of its obligations in this regard. However, this office has not established ties with representatives of the French-speaking community; the manager informed us that its Charlottetown office is responsible for this. We believe that it would be to the office's advantage to have contacts with French-speaking associations to understand their needs.

RECOMMENDATIONS:

The Commissioner therefore recommends that the Department of Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the language levels of bilingual positions as well as the language abilities of the bilingual employees occupying these positions are sufficiently high to ensure service of good quality in French;
3. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Department's designated bilingual offices provide.

Since our visit, a course has been given for employees who take telephone calls; nearly 30 employees, most of them unilingual, recently took this training.

Department's response

The management team in Summerside has carefully reviewed the report and has taken the following measures or plans to address the recommendations in the following way:

- ❖ Employees who greet or speak to members of the public continue to be informed about active offer of service initially at the orientation sessions when they first start working at the Summerside Tax Centre. They continue to receive information and be reminded on a regular basis of their obligations through formal information sessions on official languages, refresher sessions or ad hoc sessions at their team meetings and on an individual basis.
- ❖ Employees have sample greetings available to use (also for voice mail messages) and a departmental telephone aid system with short phrases in French and English to assist with the greeting.
- ❖ Employees are informed about what to do during their absences, i.e. make sure the replacement staff knows about the greeting, whether the replacement is physically at the desk or the phone has been programmed to call forward.
- ❖ The issue of two-language greetings has been discussed at management meetings to renew the Tax Centre's commitment to provide active offer of service and ensure that the employees respect their obligations.
- ❖ The Summerside Tax Centre plans on undertaking a review of all its bilingual positions in the near future with a view to increasing the linguistic profile of certain positions from the intermediate to the superior level, subject to operational requirements.
- ❖ Employees are informed of the administrative procedures to follow when service is required in French and of the arrangements in place when bilingual employees are absent.
- ❖ A 15-hour workshop entitled "Service au téléphone" was given to 21 employees responding to the public.
- ❖ GST/TAX French Terminology was given to 40 bilingual employees who answer tax queries in French.
- ❖ Communications with the Island's French-speaking communities is the responsibility of the District Manager of Communications who works out of the Charlottetown Tax Services

Office. The Summerside Tax Centre has participated, however, in the activities planned for the Island's Acadian week in April 1997.

Commissioner's comments

The Commissioner wishes to point out that this office really appears proactive in finding corrective measures to correct the deficiencies noted.

Public Service Commission

(10690)

Royal Trust Tower
119 Kent Street
Suite 420
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 1N3
(902) 368-0444

In our 1994 study, we determined that service in French at this office was very good.

The situation was much the same in 1996. Exterior and interior signage was adequate. Forms and documentation were available in both official languages. The pictogram indicating that the office had to provide two-language services was clearly displayed.

Our telephone audits show that the Commission uses an automated system with greeting and messages in both languages. The client is then given a choice of language of service. After choosing French, our auditor had no difficulty being served, once directly, the second time after his call was forwarded to a third person.

When he visited the office, our auditor was greeted in English only. However, he was served in French right away when he expressed his language preference. Employees are kept aware of their linguistic obligations by means of directives, in meetings and through training.

When we visited, the office had three people on staff, of whom only one, the manager, was bilingual. This position was to be abolished a few weeks after our visit. The Commission had not yet determined how it would continue to offer two-language services from this office, since it did not know whether the position would be filled. Given that this office is the only one serving Prince Edward Island, it is important that the Commission continue to provide services in French there.

The Commission does not have regular contacts with representatives of the French-speaking community. However, a PSC representative recently participated in an interdepartmental meeting with representatives of this community organized by Canadian Heritage. According to the Commission's Regional Director, more regular contacts could be made as part of a project on minority groups refrancization.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure that service is still provided in French when the manager's position is abolished;
3. establish regular communications with Prince Edward Island's French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services that the Commission's designated bilingual offices provide.

Commission's response

The Public Service Commission plans to take or has already taken the following measures to implement the recommendations:

- ❖ Following our visit, the position of District Director was abolished. An account services manager position was created and the staffing process for the new position is under way.
- ❖ The Atlantic regional office has ensured that employees who greet members of the public are familiar with the definition of "active offer of service" and that the active offer of service is in fact made.
- ❖ Service in person is provided by a bilingual human resources officer. In her absence, staff may call upon other bilingual employees at the Commission's office in question.
- ❖ More regular contacts are anticipated with representatives of the French-speaking community in connection with a refrancization project in Rustico. The Commission will continue to participate in interdepartmental meetings organized with representatives of the French-speaking community by Canadian Heritage when the PSC is invited to them.
- ❖ The Island's French-speaking associations will receive a copy of all notices of competitions open to the public. These notices are bilingual. In addition, an employee who is currently on secondment at that office will initiate more regular contacts with Prince Edward Island's French-speaking community.

Public Works and Government Services

General Information (2863A)

Yates and Bracken Building
1 Harbourside Street
P.O. Box 1268
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 7M8
General Information: (902) 566-7500
Integrated Management: (902) 566-7536

During our visit to this office in 1994, we found that service provided in French was poor:

Our follow-up revealed that the situation, on the whole, had changed little. On the building's exterior sign, the information concerning the Department was not completely bilingual. Furthermore, although interior signage, documentation and forms were in both languages, there was no TB pictogram indicating that this was an office that provided services in English and French.

On the two telephone calls we made the greeting was in both languages, but in one of the two cases service was of poor quality, since the employee had difficulty understanding the auditor's questions. The second call was transferred to an officer who was able to answer questions in the language requested. Our auditor was greeted in English only on his visit to the office. He was then, however, able to speak French with an office employee in charge during the manager's absence.

We were informed that management and staff were aware of their linguistic obligations. Three of 30 positions are designated bilingual and occupied by employees who meet the language requirements. An employee participates in an annual meeting with representatives of the French-speaking community to discuss ways of enhancing its vitality, as part of a Canadian Heritage initiative.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Public Works and Government Services:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the exterior sign is completely bilingual;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is displayed in full public view;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
4. within two months after the publication of this report, improve service delivery in French over the telephone, with a view to ensuring that calls in French are promptly transferred to a person who is proficient in that language.

Department's response

In response to the recommendations, the Department has or is in the process of implementing the following corrective measures:

- ❖ The Acting Regional Director of Corporate Management for the Atlantic Region has visited the Prince Edward Island office and reviewed the audit and recommendations with the responsible staff.
- ❖ Two new exterior signs have been ordered, bearing the department's complete name, in both official languages.
- ❖ The TB pictogram is displayed in full public view, and is currently visible upon entrance to the office on the receptionist's counter.
- ❖ Employees who meet the public have been instructed to use a two-language greeting, both in person and by telephone.
- ❖ Staffing action has commenced to hire a permanent bilingual receptionist for the office, replacing the bilingual casual employee in place over the past year.
- ❖ The requirements and procedures to ensure that telephone calls are promptly transferred to a person who is proficient in French were reviewed with the responsible staff. All procedures were found to be in practice and listings of bilingual staff were up to date.
- ❖ The Department will complete an on-site verification at the end of September 1997 to ensure full compliance with the audit recommendations.

Royal Canadian Mounted Police

Summerside Detachment (10703)

337 Central Street
Summerside, Prince Edward Island
C1N 3N2
(902) 432-6500

During our 1994 study, we did not examine two-language service at this office.

The 1996 survey revealed that service was available in French, but that several improvements had to be made. Exterior signage had some shortcomings but interior signage was adequate. Our auditor also noted that pamphlets from other federal institutions were not available in French. The pictogram indicating that the detachment provided two-language service was displayed.

On the two telephone calls, our auditor was greeted in both languages. The calls were forwarded with a standard message in French to an officer who was able to provide immediate service in that language. However, during the office visit, our auditor was greeted in English only. After expressing his language preference, he obtained adequate service in French.

Of a total of 23 people, the detachment has five designated bilingual positions. The incumbents meet or exceed linguistic requirements. The detachment can also rely on three other bilingual persons. Employees are informed of their linguistic obligations by means of written directives, training sessions and reminders through internal auditing. Management is also aware of its obligations, which must be taken into account, especially when posting personnel to the various detachment units and assigning shifts. A member of "L" Division Headquarters participated in meetings with representatives of the French-speaking community. His replacement should continue this initiative. In addition, a member of the detachment regularly attends meetings of local municipal councils which include members of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages in its display stands and racks;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Since our visit, a directive has been sent to all staff members, asking them to greet the public in both official languages, over the telephone and in person, and to provide service in French. The directive specifies that when members are unable to do so, they must call on a bilingual person on the personnel list distributed to all members.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address the individual recommendations made in the report. Copies of the report will be forwarded to the "L" Division officer responsible for official languages with instructions to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared concerning each facility dealt with in the report.

The RCMP notes that the recommendations made in the report have already been largely addressed. The officer responsible for official languages will be reminded, in writing, to follow up to ensure that the quality of service to the public in both official languages is maintained.

The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The COL does not object to the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including the Summerside detachment, from its obligation to provide services in both languages. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard. For his part, the COL will keep abreast of developments and will not hesitate to intervene if the public's linguistic rights are infringed.

Royal Canadian Mounted Police

Headquarters, "L" Division (2999)

450 University Avenue
P.O. Box 1360
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 7N1
(902) 566-7144 (blue pages)
(902) 566-7111 (emergencies, in the white pages)

During our visit in 1994, we found that the public could receive very good service in French at this office.

Our follow-up showed, however, that service in French at this office has deteriorated considerably. Exterior and interior signage was adequate. Documentation displayed on the racks was available in both official languages. The pictogram indicating that the office was designated to provide two-language service to the public was displayed in full view.

On our first telephone call, our auditor was greeted in both languages. He was repeatedly asked to speak more slowly. By the end of this rather difficult conversation, he had received rather poor quality service. On the second call, the greeting was bilingual. The call was then transferred to an officer who, noticing that the caller was French-speaking, offered to transfer the call to someone more proficient in French. The service provided was found to be adequate.

During his visit, our auditor was initially greeted in English only. Once he stated his linguistic preference, the employee referred him in French to the person responsible for the required service. Our auditor was then served in English because the person responsible for the service did not ask for the help of a bilingual colleague.

This office, which is the force's headquarters on the Island, has 31 employees, six of whom are in positions designated bilingual. The incumbents meet or exceed the linguistic requirements. However, the number of bilingual positions does not provide each section or service with sufficient two-language capability to serve the public in French. In order to better serve French-speaking members of the public, a significant number of the bilingual employees have been assigned to the Communications Centre (which has four of the six bilingual positions at headquarters). It is still essential, however, as our follow-up showed, that there be no weak links in an arrangement such as this. The bilingual staff of the Communications Centre must be sufficiently aware of the activities of each section in order to be able to answer specific questions from French-speaking clients, or else it cannot be claimed that comparable service is offered in both languages.

Staff and managers are informed of their linguistic obligations by means of written directives. We were also told that the occasional internal official languages audits conducted in the past provided good opportunities to remind employees of their obligations in this regard. An employee who has since left had regular contacts with representatives of the French-speaking community. His replacement should continue to communicate regularly with French-speaking associations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within three months after the publication of this report, that the linguistic abilities of staff and the number of bilingual positions are adequate to meet the needs of the French-speaking community;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, within three months after the publication of this report, that there are sufficient bilingual staff to serve the public in both official languages at all times.

Once they were informed of our findings, management at the office hastened to send a written directive to all staff to remind them of their linguistic obligations. A list of bilingual staff was distributed to all employees. Management also undertook to staff another bilingual position in the Communications Centre and an additional one for reception.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address the individual recommendations made in the report. Copies of the report will be forwarded to the "L" Division officer responsible for official languages with instructions to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared concerning each facility dealt with in the report.

The RCMP notes that the recommendations made in the report have already been largely addressed. The officer responsible for official languages will be asked to examine the adequacy of existing arrangements for providing service to the public in both official languages. The official languages review will identify the number of bilingual positions required as well as the level of proficiency needed.

The RCMP will also examine and redefine what effectively constitutes service to the public in division and subdivision headquarters, since these are offices and facilities which are not designed to provide direct service to the public. The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that each sector of "L" Division Headquarters that deals with the public on a regular basis should have the necessary two-language capability to provide services in both official languages. He therefore does not believe that it is necessary to wait for the results of the regional official languages review to immediately take the obvious measures that are necessary.

The COL does not object to the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including "L" Division Headquarters, from its obligation to provide services in both languages. The COL intends to monitor closely the RCMP's examination and redefinition of what constitutes service to the public in division and subdivision headquarters. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard. For his part, the COL will keep abreast of developments and will not hesitate to intervene if the public's linguistic rights are infringed.

Veterans Affairs

Head Office (10715)

Daniel J. MacDonald Building
161 Grafton Street
P.O. Box 7700
Charlottetown, Prince Edward Island
C1A 8M9
(902) 566-8195
(902) 566-8888

During our visit to this office in 1994, we found that service in French was very good.

Our follow-up showed that this office has maintained a very good level of service in French. Exterior and interior signage was adequate. Documentation was available in both languages and the TB pictogram was displayed in several locations.

On our two telephone calls, a two-language greeting was used and service in French was readily available and of good quality. During our visit to the office, our auditor was greeted only in English but, once he stated his linguistic preference, he was referred in French to the office requested. There too, after being greeted in English only, he obtained the requested service in French.

Staff in Communications are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by means of written directives and in meetings. Nine of the 11 positions are designated bilingual. Five incumbents have intermediate-level language abilities and four have the superior level. Management is also very much aware of its duty to provide quality service in both official languages. As this office serves a restricted and identifiable clientele, it does not have regular contacts with representatives of the Island's French-speaking community.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Veterans Affairs:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French.

After being informed of this deficiency, the manager hastened to call a meeting to remind staff to use a two-language greeting for all members of the public visiting the office.

Department's response

As noted in the report, the identified deficiency regarding the absence of a two-language greeting was immediately addressed by the manager with the staff. The correct method of greeting will continue to be reinforced through meetings and internal monitoring.

Commissioner's comments

According to information we received from representatives of the Island's French-speaking community, the Department is fully involved in the Partnership on the Knowledge Economy and, as a result, it now has sustained contacts with the community.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French", the Commissioner recommended that:

1. Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.
2. Designated offices post signs, preferably the standard TB pictogram, indicating that service is available in English and French.
3. Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.
4. Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.
5. Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.
6. Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.
7. Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.
8. The TB establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.
9. The TB ensure that the public is informed of the location of designated offices.
10. Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Glossary

- **significant demand**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. As a result, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Prince Edward Island.

- **key services**

The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

- services related to income security programs
- services of a post office
- services of an employment centre (now called a human resources centre)
- services of an office of the Department of National Revenue (Taxation)
- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

• **nature of the office**

The Regulations also define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES



OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Étude
spéciale

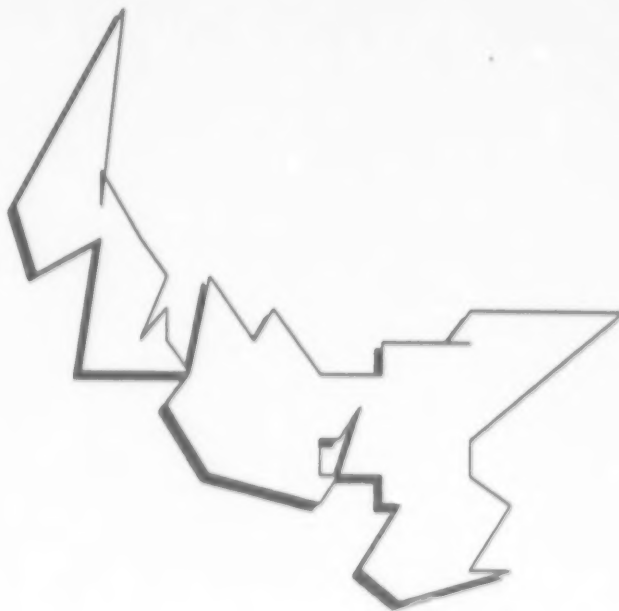
**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES
BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN
FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À
L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD**

FÉVRIER 1998

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
À L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD**

FÉVRIER 1998

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX
FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE
AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
À L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD**



**Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton**

Sommaire

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avons entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation à l'Île-du-Prince-Édouard. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites par le Commissaire aux langues officielles (CLO) en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d'ailleurs corroborer les critiques des représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard. D'une part, il est encore difficile d'obtenir des services de qualité en français au téléphone. D'autre part, le nombre de bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles a chuté de façon assez importante par rapport à la réduction générale du nombre de bureaux fédéraux à l'Île-du-Prince-Édouard. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

Bien que la capacité de ces bureaux d'offrir des services dans les deux langues ait fait l'objet d'une légère amélioration, un seul employé a pratiqué un accueil bilingue en personne dans les 24 bureaux désignés que nous avons visités. Quant à l'accueil au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 65 p. 100 des bureaux. La disponibilité du service au téléphone en français est demeurée stable par rapport à la situation observée en 1994 : seulement 65 p. 100 des bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. Par contre, le service en personne était disponible en français dans 90 p. 100 des bureaux visités. Enfin, la prestation de services bilingues ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de l'ensemble des bureaux désignés.

Le présent rapport renferme des recommandations à l'intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les commentaires reçus des institutions démontrent que nos observations

présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger des lacunes et à d'autres de prendre des engagements fermes pour résoudre des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le CLO continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés de l'Île-du-Prince-Édouard jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION	- A1 -
1. Le contexte	- A1 -
2. Objectifs	- A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites	- A3 -
B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES	- B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française	- B1 -
2. L'affichage et la documentation	- B3 -
3. L'offre active	- B4 -
a) La signalisation	- B5 -
b) L'accueil au téléphone et en personne	- B6 -
4. Le service	- B8 -
a) Disponibilité du service en français au téléphone	- B8 -
b) Disponibilité du service en française en personne	- B9 -
c) Qualité du service en français	- B9 -
5. La capacité linguistique	- B12 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B13 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B14 -
8. Les transformations du gouvernement	- B15 -
9. Les recommandations du CLO	- B16 -
10. Conclusion	- B17 -
C) EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
Agriculture et Agro-alimentaire	- C2 -
Agence de promotion économique du Canada atlantique	- C5 -
Banque de développement du Canada	- C7 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement	- C9 -
Société canadienne des postes	- C11 -
Société Radio-Canada	- C17 -
Patrimoine canadien	- C19 -
Environnement Canada	- C20 -
Santé Canada	- C23 -
Développement des ressources humaines	- C25 -
Revenu Canada	- C34 -
Commission de la fonction publique	- C40 -
Travaux publics et Services gouvernementaux	- C42 -
Gendarmerie royale du Canada	- C44 -
Anciens Combattants	- C49 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) révisée est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

*Le
Règlement*

Le Conseil du Trésor (CT) a publié le *Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services* (le *Règlement*) le 16 décembre 1991. Le *Règlement* définit les expressions « demande importante » et « vocation du bureau » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le *Règlement*. Le CT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La Loi et le *Règlement* visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin important existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

*Étude
du
CLO*

En 1994, le CLO a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la Loi et du *Règlement*. Dans son rapport (*Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*) rendu public le 15 mars 1995, il a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et les territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

recommandations visant à améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le CT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au CT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une quinzaine de mois. Un rapport distinct sera préparé pour chaque province ou territoire. La RCN de même que le service au public voyageur feront également l'objet de rapports. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur l'Île-du-Prince-Édouard.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 62 bureaux fédéraux sur 146 étaient désignés pour fournir des services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés il y a trois ans, nous nous attendions à ce que

*Rapports
distincts*

*Objectif
visé*

Attentes

tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles à l'Île-du-Prince-Édouard. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Objectifs

Engagements

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La Loi et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

Correctifs immédiats

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des anomalies.

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière aux organismes qui, selon le Règlement, offrent des services clés^{*} : la Commission de la fonction publique, la Société canadienne des postes, Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le ministère du Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une

^{*} Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

importance particulière pour la population d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

Consultation

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard. Nous avons ainsi pu connaître leurs besoins de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles leurs membres entretiennent des contacts fréquents.

*Offre et
disponibilité
du service*

Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 45 bureaux à l'Île-du-Prince-Édouard. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 24. L'exercice s'est déroulé à la fin d'octobre et au début de novembre 1996. Les parcs nationaux et sites historiques qui étaient fermés pour la saison n'ont pas fait l'objet du suivi. Nous nous proposons cependant de vérifier la disponibilité du service en français dans les parcs nationaux et sites historiques de l'Île-du-Prince-Édouard lors de notre suivi concernant les services destinés au public voyageur.

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

*Offre active
et service au
téléphone*

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du CT afin d'identifier toute

divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants.

*Approche
différente*

Lorsque l'accueil était tantôt bilingue, tantôt dans une seule langue, ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français. En 1994, nos enquêteurs avaient fait deux appels téléphoniques aux numéros choisis et, s'ils avaient été accueillis dans les deux langues ou s'ils avaient reçu le service en français une fois sur deux, ils avaient effectué un troisième appel pour déterminer si l'accueil était bilingue et si le service était disponible en français.

*Visites
des
bureaux*

Les enquêteurs ont visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

*Transmission de
renseignements*

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale

afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

*Données
statistiques*

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour l'Île-du-Prince-Édouard étaient valides dans une limite de 15 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

*Autres
bureaux*

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et y mettre en oeuvre les mesures qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute anomalie rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi à l'Île-du-Prince-Édouard. Ces résultats permettent de dresser un tableau de la situation en octobre 1996 dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude qui fut effectuée en 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues des associations représentant la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Lors de notre étude en 1994, l'Île-du-Prince-Édouard comptait 193 bureaux fédéraux, dont 100 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 146 bureaux, dont 62 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 24 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 38 p. 100. C'est préoccupant. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés à l'Île-du-Prince-Édouard, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française, comme nous le verrons dans les prochains paragraphes, ne sont pas sans fondements.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française

Rencontres

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard. La discussion a eu lieu le 23 septembre 1996 et avait deux objectifs principaux : identifier d'une part, les institutions fédérales avec lesquelles la communauté d'expression française communiquait le plus souvent, et d'autre part, les

éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français tels que l'absence de l'accueil bilingue, la réorganisation gouvernementale et les restrictions budgétaires.

Constatations De façon générale, les représentants disaient qu'à leurs yeux, il y a eu un recul au plan de la prestation des services en français depuis l'étude du CLO à l'été 1994. Ils indiquaient que la réorganisation gouvernementale a affecté la prestation des services dans plusieurs institutions fédérales. Le départ d'employés bilingues et le transfert de certains services à des autorités locales sans l'ajout d'une clause linguistique ont en effet causé, selon eux, une diminution des services disponibles en français à l'Île-du-Prince-Édouard. De plus, lorsque les clients d'expression française essaient de se prévaloir de services dans leur langue, ils doivent souvent composer avec des mesures administratives et subir une qualité de service inférieure à celle des services dispensés à la population d'expression anglaise. Les clients ont, en outre, constaté l'apparition d'un plus grand nombre de lignes 1-800 et de messages préenregistrés sur des boîtes vocales. Les représentants nous ont indiqué qu'une baisse du nombre de fonctionnaires a pour effet de réduire le temps que ceux-ci peuvent consacrer aux clients. Finalement, ils ont déploré le manque de contacts réguliers auprès des associations représentant la minorité initiés par les diverses institutions fédérales.

Autres revendications Les représentants de la communauté d'expression française ont ajouté qu'ils aimeraient que les institutions fédérales les consultent avant de prendre une décision quant à l'emplacement de tout nouveau bureau fédéral désigné pour fournir les services dans les deux langues officielles. Ils souhaiteraient également obtenir une liste à jour de l'emplacement de tous les bureaux désignés. Ils voudraient finalement que les institutions fédérales insèrent des clauses linguistiques appropriées à chaque fois qu'il y a dévolution des responsabilités fédérales.

Confirmation

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer dans l'ensemble les dires des représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

2. L'affichage et la documentation

Éléments
matériels

Comparativement aux résultats obtenus dans le cadre de l'étude de 1994, les éléments matériels associés à la prestation du service dans les deux langues officielles ont connu une réduction générale.

Présentoirs
et affichage

Par exemple, nous avons noté en 1994 que la documentation était disponible en français et en anglais dans une proportion de 80 p. 100. En 1996, ce n'est que dans 55 p. 100 des bureaux visités que toute la documentation offerte au public était disponible en français et en anglais. Dans quelques cas, il s'agissait de documents volumineux ou à caractère technique mais dans la plupart, il s'agissait de simples dépliants qui avaient été imprimés en deux versions distinctes. On accusait un problème semblable au chapitre des formulaires. Nous avons également été surpris de constater que la signalisation extérieure dans les deux langues était encore source de problèmes dans 20 p. 100 des bureaux visités, alors que des problèmes d'affichage intérieur persistaient dans 30 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1996
<i>Signalisation extérieure</i>	94 %	80 %
<i>Affichage intérieur</i>	79 %	70 %
<i>Documentation</i>	80 %	55 %
<i>Formulaires</i>	89 %	80 %

3. L'offre active

Article 28 En vertu de l'article 28 de la Loi, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services. » Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

Perceptions du public La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

Évaluation En 1994, nous avons évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, nous avons jugé que les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français à l'Île-du-Prince-Édouard n'étaient au moins satisfaisantes que dans 67 p. 100 des cas.

Nouvelle approche Lors du présent exercice, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation



Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel de l'information destinée au public. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le CT est l'employeur utilisent le symbole officiel du Secrétariat du CT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

En 1994, seulement 57 p. 100 des bureaux désignés annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, 80 p. 100 des bureaux visités affichaient ce panneau. Bien que cette amélioration soit positive, nous comprenons très difficilement comment des bureaux désignés n'affichent toujours pas ce panneau, deux ans après notre étude et notre recommandation à ce sujet et huit ans après que le CT ait mis ce pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Amélioration
insuffisante

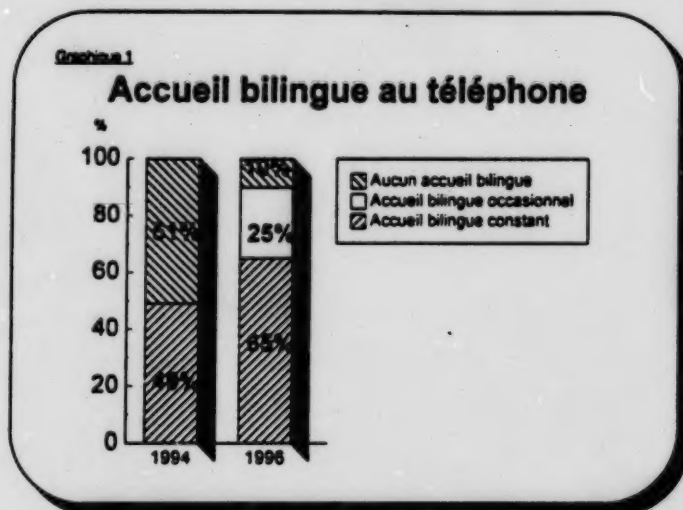
Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
<i>Panneau ou affiche</i>	<i>Étude 1994</i>	<i>Suivi 1996</i>
Présent	57%	80%
Absent	43%	20%

b) **L'accueil au téléphone et en personne**

Progrès

En 1994, les employés des institutions fédérales de l'Île-du-Prince-Édouard n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 49 p. 100 des cas. En 1996, nous avons noté une amélioration à ce chapitre. Les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 65 p. 100 des cas; ils avaient



recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 25 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 10 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux

ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait toujours défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans 36 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, un employé d'un seul bureau a accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation bilingue. Il

s'agit d'un bureau de Patrimoine canadien situé à Charlottetown. Plusieurs institutions nous ont affirmé pratiquer l'offre active de services en français et en anglais au cours de la période estivale, alors que l'Île accueille un flot de touristes. Bien que les bureaux désignés de l'Île aient fait des efforts louables pour augmenter la disponibilité et pour améliorer la qualité des services bilingues en saison touristique, cela ne justifie aucunement le laisser-aller à l'égard des services qui doivent être fournis à la population

*Règles
démographiques*

d'expression française résidante de l'Île pendant le reste de l'année. Quand un bureau est désigné pour fournir des services dans les deux langues officielles, il conserve cette obligation pour toute la période durant laquelle il offre des services au public. Rappelons à ce sujet que le Règlement qui a servi à désigner les bureaux bilingues repose en grande partie sur des règles démographiques établies à partir des données de recensement, ce qui n'a rien à voir avec le public voyageur. Il faut chercher ailleurs l'explication d'un recul aussi important. Nous aborderons ce sujet à la partie 6 du rapport lorsque nous traiterons de l'information des gestionnaires et des employés.

*Conséquences de
l'absence d'offre
active*

Lorsque les fonctionnaires ne pratiquent pas l'offre active de service, cela ne peut que dissuader le client d'exercer ses droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

*Effet
dissuasif*

Notons également que les clients se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les clients les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada.

*Composante
du service*

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

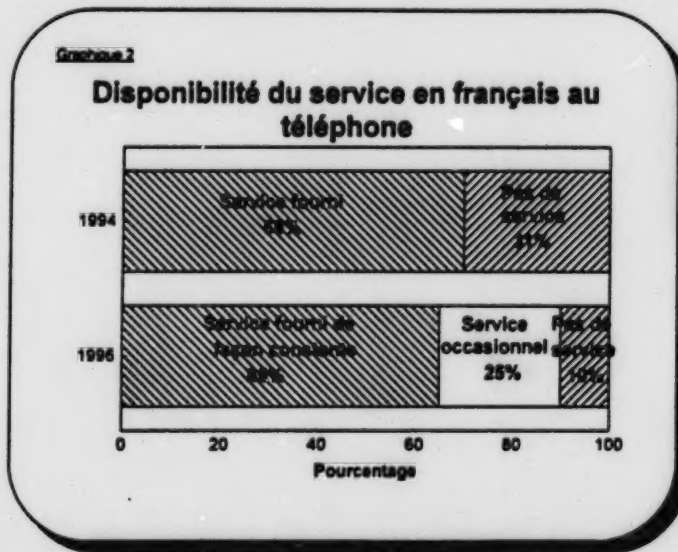
4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

*Situation
inchangée*

Lors de l'étude de 1994, les préposés des bureaux bilingues de l'Île nous avaient fourni le service en français dans 69 p. 100 des cas. Lors de nos appels en 1996, cette proportion est passée à 65 p. 100. La situation n'a donc pas évolué. Nous pouvons toutefois affirmer

que nous avons obtenu un service en français de façon occasionnelle dans 25 p. 100 des cas. La proportion des cas où il n'y avait pas de service du tout a diminué.



Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue.

*Rôle des
préposés à
l'accueil*

Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique affirment ne pas être en mesure de parler français. Le préposé devrait plutôt aller chercher quelqu'un en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse par comparaison aux clients d'expression anglaise.

*Transferts
d'appels
téléphoniques*

Nous notons également que les clients d'expression française sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela décourage les clients de poursuivre la

conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française se sentent tout à fait à l'aise de choisir de se faire servir en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

*Amélioration
importante*

En 1996, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne s'était améliorée de façon significative. En effet, le service en français fut obtenu dans 90 p. 100 des



bureaux visités, comparativement à 72 p. 100 en 1994. Bien qu'il y ait eu amélioration, il y a encore place pour des progrès, le service devant être disponible en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français

Critères

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs en ont évalué la qualité suivant trois critères : la qualité linguistique en français, la comparabilité avec le service fourni en anglais et la courtoisie. Lors de l'étude de 1994, les enquêteurs ont accordé une cote générale à la qualité du service reçu. En 1996, ils ont accordé une cote particulière à chacun des trois critères.

i) **Qualité linguistique et courtoisie**

Les enquêteurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 79 p. 100 des points de service désignés. En 1996, la qualité linguistique du service téléphonique est jugée au moins satisfaisante dans 83 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation du service en français. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée au moins satisfaisante dans 94 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation du service en français. Nous avons formulé des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels nous avons jugé que la qualité linguistique était pauvre (voir la partie C).

Amélioration de la qualité du service en français

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé « très bon » au critère de la courtoisie dans 100 p. 100 des bureaux qui étaient en mesure de servir les membres du public en français. Notons que, dans la plupart des bureaux où nous n'avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

Excellents résultats

ii) **Comparabilité**

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

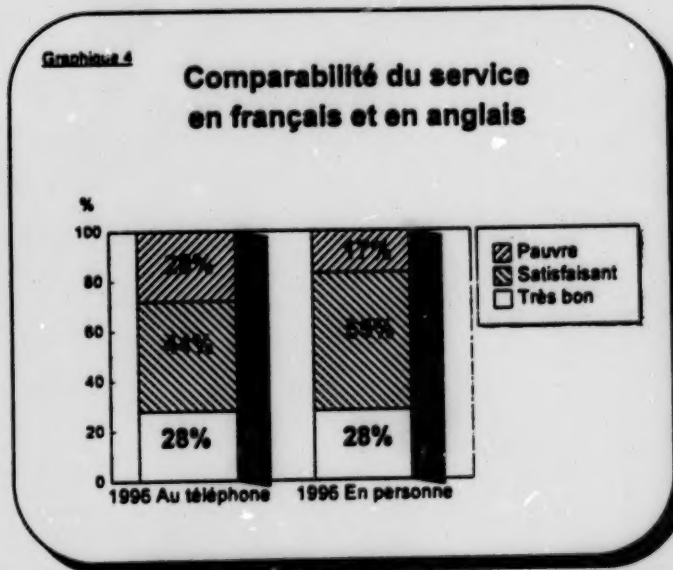
Explication des cotes « très bon » et « satisfaisant »

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé

Explication de la cote « pauvre »

y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de fournir le service en français est inadéquate.

*Comparabilité
au téléphone
et en personne*



En 1996, nos enquêteurs ont obtenu le service en français au téléphone dans 65 p. 100 des cas et et ils l'ont obtenu en personne dans 90 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités à l'Île-du-Prince-Édouard. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que

ce service était au moins comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 72 p. 100 au téléphone et de 83 p. 100 en personne.

Raisons

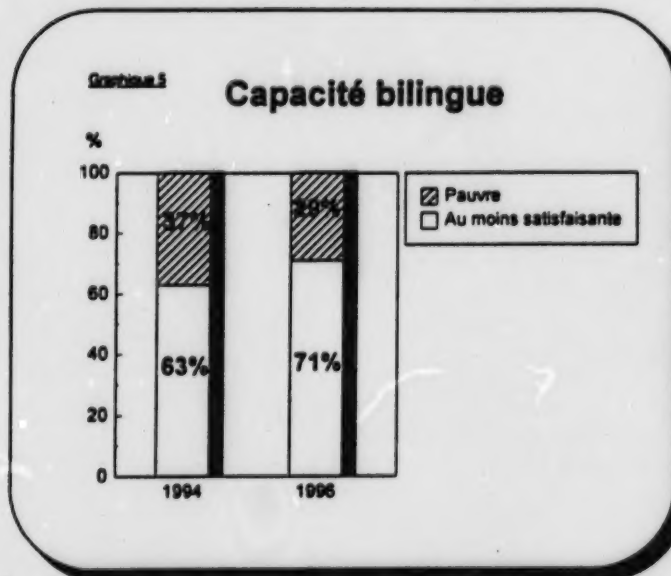
Les profils qui paraissent à la partie C illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des transferts d'appels en anglais seulement, des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint et des bris dans la chaîne de service. Quant aux services en personne, ce sont respectivement les bris dans la chaîne de service et les délais qui seraient en cause. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.

5. La capacité linguistique

*Facteurs
considérés*

Les enquêteurs ont évalué la capacité linguistique d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir constamment un service de qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

*Légère
amélioration*



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 63 p. 100 des bureaux de l'Île-du-Prince-Édouard. Le suivi de 1996 fait état d'une légère amélioration à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans

71 p. 100 des bureaux ou points de service vérifiés.

Attentes

Le Règlement a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 62 bureaux désignés de l'Île-du-Prince-Édouard soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

*Mesures à
prendre*

Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de

l'Île-du-Prince-Édouard en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés de l'Île-du-Prince-Édouard étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 89 p. 100 et 77 p. 100.

Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés.

Lors de notre récent passage, nous avons surtout interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont dit être au courant de leurs responsabilités et que leur personnel était, lui-aussi, bien renseigné à ce sujet. Nous notons toutefois, comme en font foi les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

Diffusion de directives

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux performants avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application.

Intégration aux opérations normales

7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard sur les services disponibles en français. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 69 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation ne s'est guère améliorée à ce chapitre.

Annuaire téléphonique

Nous avons constaté que 86 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, notre examen des annuaires révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. À l'Île-du-Prince-Édouard, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de n'importe quel annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Répertoire du Conseil du Trésor

Le CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du CT au sujet des bureaux de l'Île-du-Prince-Édouard étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques locaux. D'autres étaient désuets. Il faudra que les organismes fédéraux et le CT assurent la fiabilité de ces renseignements.

Liste de
1994

En juin 1994, le CT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le CT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le CT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

Communication
avec la
communauté
d'expression
française

Les représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard ont déploré l'absence de renseignements visant à informer les citoyens d'expression française de l'emplacement des bureaux désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles. De plus, seulement 28 p. 100 des bureaux visités lors de notre suivi ont communiqué avec des représentants de la communauté d'expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. Les institutions fédérales se doivent d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et afin de l'informer des services qu'offrent leurs bureaux désignés bilingues.

8. Les transformations du gouvernement

Appréhensions
de la
communauté

Les représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard nous avaient fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une

* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante :
<http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm>.

étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées ou encore à ratifier sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct a été produit.

*Dévolution de
pouvoirs à la
Province*

Lors du suivi à l'Île-du-Prince-Édouard, deux institutions fédérales planifiaient une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et DRHC. Notre visite aura permis de sensibiliser la SCHL à l'importance d'inclure une clause linguistique pour protéger les intérêts de la communauté d'expression française de l'Île dans l'entente à venir. Les bureaux de DRHC étaient déjà au fait de leurs obligations linguistiques, le Ministère ayant négocié de telles ententes dans le passé.

*Absence de
clause
linguistique*

Par ailleurs, un bureau d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada partageait ses locaux avec le ministère de l'Agriculture de la Province. Dans ce cas, on n'avait pas prévu de clause linguistique à l'entente, ce qui a comme résultat que les employés de soutien de la Province ne se sentent pas tenus de fournir des services dans les deux langues à leur clientèle. Une clause linguistique devra y être ajoutée à la première occasion, à tout le moins lors de la renégociation de l'entente.

9. Les recommandations du CLO

*Buts des
recommandations*

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C.

Précisions

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Renvois

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue d'expression française de s'occuper de la requête du client.

Efficacité

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe à l'Île-du-Prince-Édouard. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

10. Conclusion

*Résultats
décevants*

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'Île-du-Prince-Édouard. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude de 1994 perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée, notamment en ce qui concerne la disponibilité de la documentation. Cela est inacceptable. Nous exhortons le CT à prendre les mesures nécessaires pour que tous les bureaux désignés bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

*Offre active et
prestation du
service*

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté mais l'offre active en personne ne s'est faite qu'à un seul bureau. Étant donné l'impact de l'offre active sur la demande de service et la facilité avec laquelle on peut poser des affiches, les moyens utilisés par les institutions fédérales pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants. Malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet, le service au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 65 p. 100 des cas et le service en personne n'est pas disponible dans 10 p. 100 des bureaux désignés.

De plus, là où le service est disponible en français, il n'est pas comparable à celui dispensé en anglais dans plus du quart des bureaux au téléphone, et en personne dans 17 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités. Nous avons vérifié trois lignes téléphoniques sans frais à l'Île et nous avons constaté que le service était généralement fourni par des bureaux situés à l'extérieur de la province. Le CT doit prendre des mesures efficaces pour que la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard obtienne des services en français de qualité égale de la part de tous les bureaux désignés bilingues.

*Annuaire
téléphoniques*

Comme nous l'avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques de l'Île-du-Prince-Édouard ne sont pas utilisés efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service dans sa langue. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement à quels numéros le public -- plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province -- peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

Progrès

En 1994, nous avons noté qu'environ 10 p. 100 de l'ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l'objet d'une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le CT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Nous avons également indiqué qu'un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard est adéquate en 1996 à l'Île-du-Prince-Édouard.

*Capacité
bilingue*

La capacité bilingue fait l'objet d'une légère amélioration. Certains bureaux ne peuvent cependant compter que sur les services d'un seul employé bilingue, d'autres offrant le service en français à partir d'un bureau situé à l'extérieur de la province. D'autres bureaux ont une capacité bilingue supplémentaire au cours de la période estivale pour tenir compte des touristes mais n'ont pas suffisamment de ressources bilingues pour assurer un service de qualité en français à la population résidante pendant le reste de l'année. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une capacité bilingue adéquate pour servir la clientèle d'expression française à l'année longue.

*Obligations
linguistiques*

Lors du suivi, nous avons interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont dit que leur personnel était bien renseigné au sujet des responsabilités linguistiques du bureau. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, nos vérifications démontrent que les employés ne respectent pas toujours les directives de nature linguistique et que la plupart des gestionnaires n'ont pas de mécanismes de contrôle en place pour s'assurer que le public est accueilli dans les deux langues et qu'il est servi dans la langue officielle de son choix. On doit intégrer la prestation de services bilingues à la gestion courante des bureaux désignés.

*Rôle du
Conseil du
Trésor*

Le CT est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des politiques et programmes fédéraux d'application de la Partie IV de la LLO dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service bilingue. Nous nous attendons à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l'égard des institutions fédérales de l'Île-du-Prince-Édouard.

Réactions des institutions fédérales

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative pour donner aux institutions fédérales une possibilité de répondre aux critiques dont elles font l'objet. Le CLO a donc soumis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification à l'Île-du-Prince-Édouard pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, la Banque de développement du Canada, en plus de doter un poste clé bilingue et d'informer son personnel du bureau de Charlottetown de ses obligations linguistiques, a fait parvenir une note à chaque gestionnaire responsable d'un bureau ayant l'obligation d'offrir le service dans les deux langues pour leur rappeler les obligations de la Banque en matière de service au public.

L'expérience démontre que les engagements et les plans d'action des institutions fédérales doivent se traduire en résultats concrets pour que la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard puisse obtenir en français les services auxquels elle a droit. Nous ferons conséquemment un autre suivi au plus tard d'ici un an pour vérifier l'état de mise en oeuvre de nos recommandations.

Nous continuerons nos vérifications dans les bureaux fédéraux désignés bilingues tant et aussi longtemps que toutes les lacunes n'auront pas été corrigées.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu amélioration dans la prestation de services dans les deux langues officielles depuis l'étude de 1994. Il note également que certains bureaux fédéraux de l'Île-du-Prince-Édouard peuvent encore améliorer la prestation de services en français. Le SCT examinera les mesures qu'il pourrait prendre pour rappeler aux institutions fédérales concernées leurs obligations linguistiques.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'avis que les plans d'action que le SCT a demandés aux institutions suite à son étude de 1994 n'ont pas donné les résultats auxquels la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas apporté de solution aux problèmes que nous avons soulevés et que nous avons de nouveau retrouvés lors du présent travail. Le CLO croit que le SCT doit faire plus que rappeler en temps et lieu aux institutions leurs obligations linguistiques. Le SCT doit immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour que les bureaux fédéraux de l'Île-du-Prince-Édouard qui sont désignés pour offrir des services en français et en anglais s'acquittent de leurs obligations statutaires dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

Commentaires de la Société Saint Thomas D'Aquin

Le rapport présente un reflet fidèle de la réalité, reflet encore plus fidèle aujourd'hui que lors de l'étude de 1994. La Société arrive aux mêmes constats que nous, à savoir que l'offre active tant au téléphone qu'en personne fait encore défaut et ce, en dépit des plaintes, des vérifications, des recommandations et des efforts de sensibilisation des agences centrales comme le CT.

La Société ne cache pas un certain scepticisme quant au résultat que produira ce suivi. Elle se demande, à la lumière du peu d'améliorations observées depuis l'étude de 1994, s'il y a lieu d'espérer que ce rapport changera véritablement quelque chose auprès des gestionnaires qui sont responsables de faire respecter la LLO dans leurs bureaux respectifs. La Société est d'avis qu'une grande partie du problème repose sur le fait que les changements apportés dans les institutions fédérales ces dernières années (réduction d'effectifs, réorganisations, fusions) se sont fait en faisant fi des obligations linguistiques des organismes, de là une certaine perte de terrain en matière de service au public.

Réaction du Commissaire

Bien que la Société Saint-Thomas d'Aquin soit sceptique quant aux améliorations véritables que ce rapport apportera, le CLO est confiant que l'approche qu'il a adoptée en faisant des recommandations bureau par bureau lui permettra de suivre de plus près la situation et de demander aux gestionnaires de rendre des comptes régulièrement sur l'état de mise en oeuvre des recommandations. De plus, en se basant sur les résultats des suivis faits jusqu'à maintenant, il a l'intention d'intervenir dans les prochains mois auprès du Comité mixte permanent des langues officielles pour faire part à ses membres du sérieux de la situation et de la nécessité de prendre rapidement des mesures pour que des progrès notables soient faits.

Le CLO partage également l'avis de la Société que les transformations récentes du gouvernement ont eu des conséquences négatives sur la prestation de services dans les deux langues. Il publiera un rapport sur cette question en 1998.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 24 bureaux que nous avons vérifiés à l'Île-du-Prince-Édouard en octobre et en novembre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations ponctuelles visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agriculture et Agro-alimentaire

Direction générale des services à l'industrie et aux marchés (10644)

440, avenue Université
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
(902) 566-7300

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était pauvre.

Notre suivi a permis de constater que la situation laisse encore à désirer, particulièrement en ce qui touche le service au téléphone. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat. De même, la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues sur les présentoirs et les kiosques. Cependant, comme en 1994, il n'y avait aucun panneau indiquant au public que les services étaient disponibles en français et en anglais au Service à l'industrie.

En arrivant au bureau, notre enquêteur a noté qu'il n'y avait personne dans l'aire d'accueil. Il a posé une question en français à un employé qui se trouvait dans un bureau. L'employé lui a demandé, en français, d'attendre quelques instants. Il est revenu accompagné d'un autre employé qui a servi notre enquêteur en français.

Les trois appels téléphoniques que nous avons faits au préalable au (902) 566-7300 démontraient que l'accueil téléphonique ne se fait qu'occasionnellement dans les deux langues. De plus, notre enquêteur n'a obtenu son service en français qu'une seule fois.

Lors du premier appel au (902) 566-7300, lorsque la réceptionniste a entendu notre enquêteur parler français, elle a attendu un bon moment puis s'est adressée à lui en anglais. Elle a ensuite transféré notre enquêteur à une boîte vocale qui diffusait un enregistrement bilingue priant l'interlocuteur de laisser un message.

Lors de la seconde vérification téléphonique, après un accueil dans les deux langues officielles, notre enquêteur a posé une question en français et la réceptionniste lui a demandé d'attendre, en anglais. Après une courte attente, une autre employée a pris l'appel. Il a posé de nouveau sa question en français. L'employée lui a alors demandé s'il parlait anglais. Après une réponse négative, elle transféra l'appel à une personne bilingue. De plus, les documents demandés par notre enquêteur au cours de cette communication lui ont été envoyés en anglais seulement.

Lors du troisième appel, suite à la question en français de notre enquêteur, la réceptionniste, plutôt que de transférer immédiatement l'appel à un collègue bilingue, s'est adressée à lui en anglais. Notre enquêteur reposa sa question en anglais et la réceptionniste transféra l'appel à un employé qui ne parlait pas français.

Le gestionnaire nous a informés que les services de réception téléphonique et en personne sont assurés par des employés provinciaux, dans le cadre d'une entente fédérale-provinciale. Cette entente de co-location résulte des contraintes budgétaires suite auxquelles le Ministère a dû se départir de ses réceptionnistes. Ainsi, selon le gestionnaire, on peut difficilement s'attendre à l'accueil dans les deux langues officielles et au transfert des appels reçus en français. Cette façon de procéder ne respecte pas les dispositions de la LLO portant sur le service au public. Une clause linguistique devrait être insérée au contrat.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives écrites et lors des réunions. Ainsi, les réceptionnistes ont été priées de faire l'accueil dans les deux langues officielles, mais elles ne sont pas tenues de le faire puisqu'elles ne relèvent pas du gestionnaire d'Agriculture et de l'Agro-alimentaire. Quatre des huit employés du Ministère occupent des postes bilingues et satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Il est malheureux qu'avec une aussi bonne capacité bilingue la prestation des services en français laisse autant à désirer. Par ailleurs, le Ministère n'a aucun contact avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île. Il faudra qu'il remédie à cette situation.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
4. de rappeler aux employés, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de faire parvenir toute documentation dans la langue officielle préférée des clients;
5. d'ajouter une clause linguistique, dès le renouvellement de l'entente fédérale-provinciale, pour s'assurer que les services de réception fournis par les employés provinciaux pour le compte du Ministère sont dans les deux langues officielles;
6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

Pour donner suite au rapport, la Direction générale des services à l'industrie et aux marchés a pris ou prendra les mesures suivantes :

- ❖ Une nouvelle signalisation a été installée tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du bureau.
- ❖ Une directive sera publiée pour rappeler aux employés qu'ils doivent accueillir les gens dans les deux langues. On fera un suivi pour s'assurer qu'ils se conforment à cette exigence.
- ❖ Un répondeur automatique a été commandé pour assurer la prestation du service dans les deux langues officielles.
- ❖ Une directive sera diffusée pour rappeler à tous les employés que les documents que demandent les clients doivent leur parvenir dans la langue de leur choix.
- ❖ La direction générale chargée de négocier les ententes fédérales-provinciales s'assure maintenant qu'y figure une clause linguistique énonçant les responsabilités de la province qui gère l'entente quant à la prestation des services dans les deux langues officielles.
- ❖ Pour ce qui est de la recommandation numéro six, le Ministère n'est pas trop sûr de ce qu'elle veut dire. La Direction générale des services à l'industrie et aux marchés a fait sa publicité et diffusé toutes ses communications à l'intention des clients de l'Île-du-Prince-Édouard dans les deux langues officielles pour s'assurer que les deux groupes linguistiques reçoivent les services dans la langue de leur choix.

Commentaires du Commissaire

Le Commissaire aimerait informer le Ministère que la recommandation numéro six vise à ce que la Direction générale des services à l'industrie et aux marchés entretienne elle-même des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de les informer des services qu'elle offre et pour connaître les besoins de la population d'expression française de l'Île. Il ne suffit pas de publier des documents en français et en anglais et d'informer par écrit la clientèle d'expression française des services disponibles. Un contact humain est nécessaire pour permettre à la Direction de mieux être au service de sa clientèle d'expression française.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

(88525)

100, rue Sydney
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1G3
(902) 566-7492

Nous n'avions pas examiné le service offert par ce bureau lors de notre étude en 1994.

Notre enquête de 1996 a permis de déterminer que le service offert en français est généralement très bon, bien que l'accueil en personne puisse être amélioré. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. On y retrouvait aussi le pictogramme qui indique que le public peut être servi en français ou en anglais dans ce bureau désigné. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Les deux appels téléphoniques ont révélé qu'on pratiquait l'accueil bilingue. Dans le premier cas, après l'accueil dans les deux langues, l'appel fut acheminé à un employé bilingue qui put fournir le service demandé en français; dans le second cas, le service fut fourni immédiatement par la personne qui prit l'appel.

Lors de la visite du bureau, il n'y eut simplement aucune formule d'accueil, l'employée attendant que le client s'exprime le premier. Notre enquêteur obtint par la suite le service demandé en français.

Le bureau compte sept employés bilingues sur un total de 26. À une exception près, les profils linguistiques des postes exigent un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires satisfont à ces exigences. Nous avons cependant appris qu'un seul employé ayant une compétence linguistique supérieure s'occupait de la plupart des communications avec la clientèle d'expression française. L'agence devrait examiner les profils linguistiques des postes de gestionnaires de compte pour s'assurer que les exigences sont suffisamment élevées pour adéquatement servir les clients d'expression française. Les employés sont au courant des obligations de nature linguistique du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. La gestion est, elle aussi, au courant de ses obligations. Un membre du personnel entretient des communications régulières avec des représentants d'associations de la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les profils linguistiques des postes de gestionnaires de compte sont suffisamment élevés pour répondre aux besoins de la communauté de langue officielle minoritaire.

Réponse de l'Agence

L'agence convient qu'il devrait être possible d'en arriver à une efficacité de 100 p. 100 dans la prestation de services bilingues au public, là où le nombre le justifie. Elle verra donc à ce que les employés qui sont en contact avec le public l'accueillent dans les deux langues. Pour ce qui est de la recommandation voulant que le profil linguistique des postes de directeur des comptes soit d'un niveau assez élevé pour répondre aux besoins de la minorité de langue officielle, le bureau de l'Île-du-Prince-Édouard de l'agence a un directeur des comptes qui est parfaitement bilingue au niveau supérieur. De plus, le supérieur immédiat de cette personne, le directeur général du Développement des entreprises, est également bilingue. L'agence fera quand même en sorte que le prochain concours pour doter un poste de directeur des comptes reflète la nécessité du bilinguisme.

Commentaires du Commissaire

Ce bureau compte un nombre suffisant de postes bilingues pour servir le public en français et en anglais. Cependant, nous ne croyons pas qu'un seul poste de directeur des comptes bilingue soit suffisant. Bien que le directeur général du Développement des entreprises soit bilingue, il n'entretient pas de relations aussi poussées avec le public qu'un directeur des comptes. Nous suggérons que l'Agence prenne la formation linguistique en considération si elle n'entrevoit pas ouvrir un concours dans un avenir proche pour combler un poste bilingue de directeur des comptes.

Banque de développement du Canada

Succursale et bureau de Consultation au service des entreprises (10676)

51, avenue University
2^e étage
C.P. 488
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1
(902) 566-7454

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a révélé que la situation s'est considérablement détériorée depuis. En effet, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur n'étaient pas entièrement dans les deux langues. Lors de notre visite du bureau, nous avons aussi constaté que toute la documentation était disposée, côté anglais seulement, dans le présentoir; de plus, plusieurs documents n'étaient tout simplement pas disponibles en français. Il n'y avait pas non plus de pictogramme du CT indiquant qu'il s'agissait d'un bureau désigné pour fournir des services dans les deux langues. À la suite de notre visite, l'organisme a corrigé ces lacunes.

Lors d'un premier appel téléphonique, après un accueil dans les deux langues, la préposée achemina l'appel au Nouveau-Brunswick, parce qu'il n'y avait personne au bureau en mesure de répondre à notre enquêteur en français. Ce dernier ne put obtenir l'information recherchée puisque son interlocuteur ne connaissait pas la situation de l'Île, même s'il parlait le français. Au second appel, l'accueil et le service se firent en anglais seulement.

Lors de la visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et ne put obtenir le service en français, puisqu'il n'y avait aucun employé bilingue à ce bureau.

Le bureau compte sept employés. Il n'y a aucun poste désigné bilingue pour servir le public. C'est d'ailleurs pour cette raison que le bureau n'avait pas participé récemment à certaines activités de la communauté des gens d'affaires d'expression française de l'Île, même si ces activités étaient étroitement liées au mandat de l'organisme. Les contacts avec la communauté d'expression française ont été rompus depuis le départ d'un employé. Le gestionnaire s'est engagé à rétablir ces liens d'ici la venue prochaine d'un employé bilingue. La situation à ce bureau exige que des correctifs soient apportés sans délai.

Les employés n'étaient pas au courant de leurs obligations, au dire même du gestionnaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues qui connaissent bien le domaine et la région visée pour assurer la prestation du service au téléphone et en personne en français;
3. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Depuis notre visite, les employés ont été informés de leurs obligations d'accueillir les clients dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne.

Réponse de la Banque

En plus d'informer le gestionnaire et les employés du bureau de Charlottetown de leurs obligations linguistiques, la Banque a fait parvenir une note à tous les gestionnaires responsables d'un bureau ayant l'obligation d'offrir le service dans les deux langues officielles pour leur rappeler les obligations de la Banque en matière de service au public.

De plus, depuis juillet 1997, le bureau de Charlottetown a été doté d'une directrice de comptes bilingue qui assure la prestation du service en français. Elle est aussi responsable de maintenir une bonne communication avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

Commentaires du Commissaire

Au dire de la Société Saint-Thomas D'Aquin, la situation s'est améliorée à ce bureau depuis l'embauche d'une employée bilingue.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Charlottetown (10648)

Édifice Royal Trust
119, rue Kent
Pièce 300
3^e étage
Charlottetown (Ile-du-Prince-Édouard)
C1A 1N3
(902) 566-7336

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était très bon, aucune lacune n'ayant été notée. Notre suivi a démontré que la situation s'est quelque peu détériorée.

Lors de la visite du bureau, nous avons constaté que l'affichage à l'extérieur était adéquat mais que les heures de bureaux étaient affichées, dans la porte, en anglais seulement. À la suite de notre visite, l'affiche a été corrigée. La plupart de la documentation était disponible dans les deux langues à l'exception d'un document portant sur la situation de l'habitation « Housing Update », qui n'était disponible qu'en anglais. Le document a été traduit à la suite de notre passage. Le pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services bilingues était affiché.

Les deux appels téléphoniques que nous avons logés ont démontré que l'accueil se faisait dans les deux langues mais que le transfert d'appel ne s'effectuait qu'en anglais. Quant à l'accueil en personne, il ne s'est fait qu'en anglais. Après l'accueil initial, notre enquêteur a pu obtenir son service en français, tant au téléphone que lors de sa visite.

Le personnel est au courant de ses obligations, ayant été informé au cours des réunions ainsi que par des directives écrites. Des 20 postes, trois sont désignés bilingues. Le bureau compte cependant cinq employés bilingues. Le gestionnaire du bureau communique régulièrement avec les représentants de la communauté de langue officielle pour mieux répondre aux attentes de celle-ci.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau qui ne sont pas bilingues des procédures à suivre pour transférer les clients d'expression française à des collègues bilingues;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

La réceptionniste avait des responsabilités accrues au moment où elle a reçu les appels téléphoniques et la visite. Elle était donc moins attentive aux besoins des clients. Suite à la visite, le gestionnaire de la Direction générale de Charlottetown a informé tous les employés qu'ils devaient accueillir les gens dans les deux langues afin de les inciter à communiquer dans la langue officielle de leur choix, et il a examiné avec eux la marche à suivre pour renvoyer les clients d'expression française à leurs collègues bilingues. Le directeur général de la région de l'Atlantique a récemment écrit à tous les employés pour leur rappeler l'importance d'accueillir le public en français et en anglais. En outre, pour faire en sorte que ces recommandations s'intègrent dans les méthodes administratives et les pratiques courantes, une séance d'information sera donnée à l'intention du personnel une fois le rapport officiel rendu public.

Société canadienne des postes

(060496)

St-Louis (Île-du-Prince-Édouard)
C0B 1Z0
(902) 882-3347

Ce bureau avait fait partie de notre étude en 1994. Nous avons alors jugé que le service en français n'était pas disponible à partir de ce bureau désigné pour servir le public en français et en anglais.

Notre suivi a démontré que le bureau a fait quelques progrès mais que des améliorations s'imposent toujours. Lors de notre passage en 1996, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux dispositions de la Loi. La documentation disponible sur place était dans les deux langues officielles. Lors de la visite, notre enquêteur a noté que le bureau avait en place l'affiche de la Société canadienne des postes indiquant que le bureau est désigné pour servir le public dans les deux langues officielles.

Lors des deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Aux deux reprises, il obtint le service requis en français, non toutefois sans quelque difficulté. La communication fut qualifiée de laborieuse en français à chaque appel et la qualité du service dans cette langue fut jugée pauvre. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint un service de bonne qualité en français.

Le bureau compte deux employés, tous deux bilingues, et le maître de poste, qui est bilingue dans une certaine mesure. Les employés sont, nous dit-on, au courant de leurs obligations linguistiques, ayant déjà été informés par le représentant des ventes au détail de la Société canadienne des postes. Le maître de poste a aussi reçu la même information au sujet de ses obligations linguistiques. Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il serait à son avantage de le faire afin de faire connaître ses services et de s'informer des besoins de la communauté.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est fourni en français par une personne qui a le niveau de compétence requis dans cette langue;

3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Société

Les observations et les recommandations contenues dans le rapport ont été étudiées lors de l'examen mensuel des activités avec les représentants divisionnaires et les directeurs des bureaux de poste de Wellington, Tignish et St-Louis, et ils ont été informés par écrit des conclusions des enquêteurs et des mesures correctives nécessaires. Le représentant des services de détail fera en outre une vérification dans les bureaux pour s'assurer que les correctifs requis ont été apportés.

Pour ce qui est de la consultation des associations d'expression française, vu la taille du réseau, les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des services du détail, consultent les collectivités au nom de tous les bureaux désignés bilingues dans une région donnée. La Société consulte régulièrement et continuera de le faire. Les dirigeants de la Société ont discuté avec les représentants de la Société Saint-Thomas d'Aquin, en novembre 1996, de la prestation de services dans les deux langues à l'Île-du-Prince-Édouard, et ils prévoient les rencontrer à nouveau.

Société canadienne des postes

(060569)

295, rue Church
Tignish (Île-du-Prince-Édouard)
(902) 882-2950

Nous n'avions pas vérifié la prestation des services bilingues de ce bureau lors de notre étude en 1994.

Notre enquête de 1996 a démontré que le public peut obtenir un bon service en français de ce bureau mais que certaines lacunes doivent être corrigées pour que le service soit disponible en tout temps. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Le bureau affichait le pictogramme du CT qui indique que le bureau est désigné pour fournir des services bilingues. Le bureau affichait aussi la signalisation propre à la Société canadienne des postes, en français et en anglais. La documentation et les formulaires qui s'y trouvaient étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Lors d'un premier appel téléphonique, notre enquêteur, après avoir été accueilli en anglais seulement, a obtenu son service en français. Lors du second appel, il fit face à la situation inverse : accueilli dans les deux langues, il en fut quitte pour un service en anglais seulement. Au cours de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint un très bon service en français dès qu'il exprima sa préférence linguistique.

En plus du maître de poste, le bureau compte sur deux employés permanents et sur un employé à temps partiel pour fournir les services requis. Seul l'employé occasionnel n'est pas bilingue. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques par voie de directives écrites et de discussions avec le maître de poste. Celui-ci nous a affirmé que les employés accueillent les clients dans les deux langues, particulièrement durant la saison estivale alors que la région reçoit beaucoup de touristes. En d'autres périodes, ils accueillent les clients en français ou en anglais selon la préférence linguistique de ces derniers. Par ailleurs, ce bureau entretient des communications informelles de façon sporadique avec le Comité régional de la Société Saint-Thomas d'Aquin, soit le Comité Révérend S.E. Perry. Des rencontres plus formelles seraient sûrement à l'avantage du bureau puisqu'il pourrait savoir si les services qu'il offre répondent aux besoins de la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule

d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de rappeler, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, aux préposés de ce bureau leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Société

Les observations et recommandations contenues dans le rapport ont été étudiées lors de l'examen mensuel des activités avec les représentants divisionnaires et les directeurs des bureaux de poste de Wellington, Tignish et St-Louis, et ils ont été informés par écrit des conclusions des enquêteurs et des mesures correctives nécessaires. Le représentant des services du détail fera en outre une vérification dans les bureaux pour s'assurer que les correctifs requis ont été apportés.

Pour ce qui est de la consultation des associations d'expression française, vu la taille du réseau, les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des services du détail, consultent les collectivités au nom de tous les bureaux désignés bilingues dans une région donnée. La Société consulte régulièrement et continuera de le faire. Les dirigeants de la Société ont discuté avec les représentants de la Société Saint-Thomas d'Aquin, en novembre 1996, de la prestation de services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard, et ils prévoient les rencontrer à nouveau.

Société canadienne des postes

(060607)

Wellington Station
(Île-du-Prince-Édouard)
C0B 2E0
(902) 854-2632

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était de très bonne qualité à ce bureau. Notre suivi a permis de conclure que la situation est sensiblement la même en 1996.

Notre visite a révélé que la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux dispositions de la Loi. La documentation était disponible dans les deux langues. Le pictogramme indiquant qu'il s'agissait d'un bureau qui devait fournir les services en français et en anglais était clairement affiché. Le bureau affichait aussi un panneau bilingue de la Société canadienne des postes.

Lors de nos deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Il n'obtint cependant le service requis en français, qu'une fois sur deux. Lors de la visite du bureau, il fut accueilli en français seulement par la préposée au guichet. Le service fut considéré par ailleurs de très bonne qualité. Le bureau compte trois employés dont deux sont bilingues. L'autre personne estime avoir des connaissances plus limitées dans sa langue seconde. Le maître de poste tient compte de la capacité linguistique du personnel pour établir les quarts de travail.

Le personnel a été informé de ses obligations par le représentant des ventes de la Société. Nous avons appris au cours de l'entretien avec le maître de poste que les employés n'accueillent pas les clients de façon bilingue parce que presque toutes les personnes faisant affaire avec le bureau font partie de la communauté d'expression française et qu'ils les connaissent personnellement. Notons toutefois que notre visite à ce bureau a démontré que cette façon de faire comportait des risques et n'était pas conforme à certaines dispositions de la Loi. Ce bureau n'entretient pas de communications formelles avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île. On aurait avantage à exploiter cela afin de s'assurer que les services offerts répondent aux besoins de la communauté.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Société

Les observations et recommandations contenues dans le rapport ont été étudiées lors de l'examen mensuel des activités avec les représentants divisionnaires et les directeurs des bureaux de poste de Wellington, Tignish et St-Louis, et ils ont été informés par écrit des conclusions des enquêteurs et des mesures correctives nécessaires. Le représentant des services du détail fera en outre une vérification dans les bureaux pour s'assurer que les correctifs requis ont été apportés.

Pour ce qui est de la consultation des associations d'expression française, vu la taille du réseau, les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des services du détail, consultent les collectivités au nom de tous les bureaux désignés bilingues dans une région donnée. La Société consulte régulièrement et continuera de le faire. Les dirigeants de la Société ont discuté avec les représentants de la Société Saint-Thomas d'Aquin, en novembre 1996, de la prestation de services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard, et ils prévoient les rencontrer à nouveau.

Société Radio-Canada

**CBCT-FM/CBCT
(1680)**

430, avenue University
C.P. 2230
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8B9
1-800-561-7010

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service en français était pauvre.

La situation s'est quelque peu améliorée, comme l'indique notre suivi mené en 1996. La signalisation à l'extérieur était adéquate. Le pictogramme indiquant que le public pouvait être servi en français et en anglais était apposé sur la porte d'entrée de l'édifice. L'affichage à l'intérieur n'était cependant pas entièrement bilingue. La documentation étalée sur place était disponible dans les deux langues officielles.

Lors de nos deux appels téléphoniques, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues et le service en français fut jugé très bon. Notons que le service fut livré la première fois à partir du bureau de la Société à Moncton alors que la seconde fois, l'appel fut acheminé à un journaliste d'expression française de l'émission « Bonjour Atlantique », diffusée à partir du bureau même de l'Île.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement par la réceptionniste qui poursuivit la communication en anglais, jusqu'à l'arrivée fortuite d'un journaliste d'expression française.

Comme il s'agit du bureau du réseau anglais de Radio-Canada (CBC), il n'y a qu'un seul poste bilingue, soit celui de la réceptionniste. L'absence de la titulaire bilingue du poste, lors de notre visite, explique la difficulté rencontrée à obtenir le service en français ce jour-là. On nous a aussi expliqué que, lorsque cette personne quitte la réception, on retire momentanément le pictogramme du CT posé sur le bureau. Notre enquêteur a fait remarquer à la gestion que cette pratique n'était pas adéquate et qu'il fallait plutôt trouver un autre mécanisme pour assurer le service bilingue dans de telles circonstances.

Les obligations du bureau à l'égard des dispositions de la Loi portant sur le service au public ont été expliquées à certains membres du personnel et de la gestion lors d'une session de formation et elles ont été diffusées au moyen d'une directive interne. Le personnel de l'émission « Bonjour Atlantique », diffusée à Radio-Canada à partir de ce bureau, connaît bien les besoins de la communauté d'expression française de l'Île.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la signalisation à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, d'installer une affiche d'offre active bien à la vue du public, afin qu'il sache qu'il peut obtenir des services dans la langue officielle de son choix.

Dès le lendemain de notre visite, la gestion s'est empressée d'émettre une directive enjoignant la réceptionniste et le personnel de remplacement d'accueillir les membres du public dans les deux langues officielles et de s'assurer d'acheminer les appels et les visiteurs à des personnes bilingues qui puissent les servir en français.

Réponse de la Société

La signalisation intérieure a été corrigée pour refléter le caractère bilingue du bureau. De plus, le gestionnaire de l'endroit a déjà publié une directive demandant que l'on offre activement les services en français et en anglais et que les appels soient réacheminés à du personnel bilingue, lorsqu'il y a lieu. Cela est maintenant devenu pratique courante. Un symbole représentant l'offre active de services dans les deux langues est maintenant affiché.

Patrimoine canadien

Bureau de l'Île-du-Prince-Édouard (1524)

2, ruelle Palmers
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 5V6
(902) 566-7050

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était de très bonne qualité à ce bureau.

Notre suivi a permis de constater que le service demeure d'aussi bonne qualité que lors de notre étude. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Les formulaires et la documentation y étaient disponibles dans les deux langues. Le public est informé que le bureau doit offrir des services dans les deux langues par la présence du pictogramme du CT.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues et obtint son service en français immédiatement. La même situation prévalut lors de la visite du bureau.

Le bureau compte quatre personnes occupant des postes bilingues dont les profils exigent des compétences linguistiques de niveau supérieur. Toutes satisfont aux exigences.

Les employés et la gestion sont au courant de leurs obligations linguistiques; la nature même de leur travail et du mandat de l'organisation commande cette sensibilité aux communautés de langue officielle. On entretient donc des liens étroits avec les représentants des associations d'expression française de l'Île.

Réponse du Ministère

Le Ministère est ravi de constater que son bureau de Charlottetown fournit encore d'excellents services au public dans les deux langues officielles. Il continuera de faire de son mieux pour que ses employés communiquent avec le public canadien et lui fournissent des services dans la langue officielle de son choix.

Environnement Canada

Direction de la protection de l'environnement / Inventaire des produits domestiques (3075)

Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Service d'appel sans frais
Île-du-Prince-Édouard
(902) 566-7042
1-800-567-1999

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avons obtenu un très bon service en français. Ce ne fut pas le cas lors de notre suivi.

En effet, notre enquête de 1996 a permis de constater que ce service d'appel sans frais n'est pas en mesure de fournir un service en français. Lors de son appel, à partir de l'Île-du-Prince-Édouard, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et le préposé fut incapable de fournir le service demandé en français.

Après avoir communiqué avec le ministère de l'Environnement à Hull (Québec) où on répond au numéro 1-800 en question, on nous a informés que ce service est assuré par un seul employé qui occupe un poste bilingue et qui satisfait aux exigences linguistiques de son poste. On nous a expliqué qu'il se pouvait que notre appel ait été pris par un autre employé qui n'aurait pas sollicité l'aide d'un collègue bilingue, en l'absence du titulaire du poste. Bien que le numéro 1-800 figure à la liste du CT des bureaux désignés bilingues, il ne paraît pas dans les annuaires téléphoniques de l'Île. Le public n'en connaît donc pas l'existence.

On nous dit que les employés de la Direction où se trouve ce service sont mis au courant de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. Suite aux résultats obtenus lors du suivi, nous ne croyons pas que la diffusion de ces directives a donné les résultats escomptés. Comme ce bureau offre plutôt des services à l'industrie, notamment aux fournisseurs et aux importateurs de produits chimiques dans l'ensemble du Canada, il n'entretient pas de communications avec les communautés de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Environnement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de rappeler, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, aux préposés de ce bureau leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

Réponse du Ministère

La Direction générale de la protection de l'environnement/Inventaire intérieur des substances est un service national d'appel sans frais émanant de la région de la capitale nationale. Il se dégage d'une récente vérification interne de ce point de service que l'accueil et la prestation des services y sont assurés dans les deux langues officielles.

Le numéro de téléphone (902) 566-7042 est celui de la Direction générale de la protection de l'environnement - Bureau de district de l'Île-du-Prince-Édouard. Étant donné que ce sont deux employés unilingues qui s'occupent de ce bureau, l'accueil téléphonique y est assuré dans les deux langues officielles, mais les demandes de renseignements ou de services en français sont renvoyées au bureau de district du Nouveau-Brunswick.

À l'automne 1997, le Ministère entamera sa promotion du Programme de langues officielles, rappelant à tous ses employés leur devoir de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, on procédera en septembre 1997 à une révision des annuaires téléphoniques de l'Île-du-Prince-Édouard de façon que les prochains incluent tous les numéros de téléphone pour lesquels les renseignements et les services sont disponibles en français.

Commentaires du Commissaire

Bien que nos enquêteurs n'aient pas vérifié si les services étaient disponibles en français au (902) 566-7042, la réponse du Ministère indique clairement qu'ils ne le sont pas, non plus qu'au bureau correspondant de Charlottetown. Les mesures prises par le Ministère pour dispenser des services en français à ce numéro sont des arrangements administratifs qui ne devraient être que temporaires. Le fait de demander au personnel du bureau régional du Nouveau-Brunswick d'assurer des services en français aux citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard ne constitue pas un service de qualité égale à celui fourni aux citoyens d'expression anglaise de l'Île qui sont servis par les employés du bureau de Charlottetown. De plus, le bureau de Charlottetown lui-même est tenu par le Règlement de fournir des services tant en français qu'en anglais. Il ne peut pas renvoyer cette responsabilité à un autre bureau. Le Ministère devra donc prendre d'autres mesures pour faire en sorte que les citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard reçoivent des services de qualité égale de la part de ce bureau.

Environnement Canada

Renseignements ligne verte (3078)

Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Service d'appel sans frais
Île-du-Prince-Édouard
1-800-668-6767

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que le service en français fourni à ce numéro était très bon. Notre suivi a permis de constater que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Notre enquêteur a logé deux appels à ce numéro qui est un service d'appel sans frais. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Par la suite, il devait choisir la langue préférée de la communication : le français ou l'anglais. Une fois le choix fait, le service était immédiatement disponible puisqu'il s'agit, en fait, de services téléphoniques automatisés.

On nous informe, au Ministère, que le service est assuré par trois employés bilingues qui occupent des postes désignés bilingues et qui sont au courant de leurs obligations.

On note toutefois que le numéro d'appel sans frais n'apparaît dans aucun bottin téléphonique local. Ce numéro paraît toutefois sur toutes les publications du Ministère, l'organisme préférant se faire connaître de cette façon. Ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaire de chaque province. Il laisse plutôt le soin de faire cela aux bureaux régionaux.

Réponse du Ministère

On procédera à une révision des annuaires téléphoniques de l'Île-du-Prince-Édouard en septembre 1997 de façon que les prochains incluent tous les numéros de téléphone pour lesquels les renseignements et les services sont disponibles en français.

Santé Canada

Direction générale des programmes et des services de la santé/ Promotion de la santé et du développement social (10685)

Édifice Kelly
Bureau 101
3, chemin Harbourside
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7M9
(902) 566-7857

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons jugé que le service était pauvre.

Le suivi de 1996 nous a permis de constater que rien n'avait changé. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Bien que disponible dans les deux langues officielles, la documentation sur les présentoirs était étalée du côté anglais seulement. Le pictogramme indiquant que le public pouvait obtenir le service en français ou en anglais était affiché adéquatement.

Lors de nos deux appels téléphoniques, l'accueil s'est fait par un message enregistré dans les deux langues. Nous n'avons pu, cependant, déterminer si le service en français était disponible puisque nous n'avons pas réussi à parler directement à un employé. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il fut invité à attendre, toujours en anglais seulement. Après plus de 25 minutes d'attente, notre enquêteur n'avait toujours pas été servi en français.

Le bureau compte deux employés dont aucun n'occupe de poste désigné bilingue. Cependant, une gestionnaire d'un autre secteur est bilingue. On nous a indiqué que les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, ayant été informés au moyen de directives et au cours de réunions. La gestion, de son côté, n'est pas au fait de ses obligations. Par ailleurs, un consultant à l'Île est chargé de la liaison avec la communauté d'expression française. Au dire de la gestionnaire, on entretient des communications régulières avec cette communauté.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est étalée de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français;
4. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La Direction générale des programmes et de la promotion de la santé a pris les mesures suivantes pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ❖ Toute la documentation est maintenant exposée en français et en anglais.
- ❖ Les préposés à l'accueil emploient les deux langues pour inciter les gens à s'exprimer en français ou en anglais, selon le cas.
- ❖ Le bureau a pris les mesures nécessaires pour assurer la prestation des services en français. Le personnel du bureau de Moncton et du bureau régional assure ces services.
- ❖ Le directeur du bureau de l'Île-du-Prince-Édouard, qui est à Halifax, a été informé de l'obligation du bureau de servir le public dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Les mesures prises par le Ministère pour dispenser des services en français sont des arrangements administratifs qui ne devraient être que temporaires. Le fait de demander au personnel du bureau de Moncton et du bureau régional d'assurer ces services en français aux citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard ne constitue pas un service de qualité égale à celui fourni aux citoyens d'expression anglaise de l'Île qui sont servis par les employés du bureau de Charlottetown. De plus, le bureau de Charlottetown lui-même est tenu par le Règlement de fournir des services tant en français qu'en anglais. Il ne peut pas renvoyer cette responsabilité à un autre bureau. Le bureau de Charlottetown devra donc se doter dès que possible de personnel bilingue pour être en mesure d'offrir aux citoyens d'expression française de l'Île des services en français de qualité égale à ceux fournis en anglais aux citoyens d'expression anglaise. La population d'expression française ne doit pas continuer à être défavorisée par le manque de proactivité de ce bureau venant du fait qu'il n'est pas capable d'utiliser les deux langues.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10660)

243, promenade Harbour
C.P. 2000
Summerside (Île-du-Prince-Édouard)
C1N 5P5
(902) 432-6835
1-800-808-6352

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était très bon.

Notre suivi indique que la situation est sensiblement la même. La signalisation à l'extérieur est adéquate mais l'affichage à l'intérieur accuse quelques lacunes. La documentation sur les présentoirs n'est pas entièrement disponible dans les deux langues. Les formulaires sont, quant à eux, disponibles en versions française et anglaise. Nous avons aussi constaté la présence de deux pictogrammes indiquant que le public pouvait être servi en français ou en anglais; nous avons toutefois noté l'absence d'un tel pictogramme dans l'aire de réception où les visiteurs doivent d'abord se rendre. Les lacunes notées ci-haut ont été corrigées, suite à notre visite.

Lors des appels téléphoniques au numéro indiqué dans l'annuaire téléphonique local, notre enquêteur entendit d'abord un enregistrement automatisé pour les services en langue anglaise; il n'y a pas eu d'accueil bilingue. Une des alternatives consistait à parler à un agent. Cependant, à la fin de l'enregistrement, un message en français indiquait aux clients qui désiraient un service dans cette langue de s'adresser à un numéro sans frais. Notre enquêteur décida de parler à un agent. Il fut accueilli en anglais mais il finit par obtenir le service en français après qu'on eut acheminé son appel à Bathurst (Nouveau-Brunswick). Lors du deuxième appel, notre enquêteur appela au numéro sans frais. On l'accueillit dans les deux langues et il fut servi sans délai en français; il venait de rejoindre le bureau de Bathurst. Ce service par bureau interposé est insatisfaisant, le bureau de Summerside ne s'acquittant pas de ses responsabilités linguistiques.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint par la suite un service de qualité adéquate en français. On compte 52 postes, dont dix sont désignés bilingues pour servir le public. Neuf de ces postes exigent un niveau intermédiaire de compétence linguistique alors qu'un poste commande le niveau supérieur. Un poste est vacant. Les titulaires satisfont et, dans plusieurs cas, dépassent les exigences linguistiques requises. Les employés sont au courant de leurs obligations; ils en ont été informés au moyen de directives, lors de sessions de formation et de réunions. La gestion aussi est au courant de ses obligations, et des discussions ont lieu de façon régulière sur le sujet.

Par ailleurs, ce bureau échange de la correspondance régulièrement avec la Société Saint-Thomas d'Aquin et la Société de développement de la baie acadienne. Le Ministère participe également à une consultation annuelle dans le cadre d'une initiative du Patrimoine canadien. Le bureau aurait avantage à rencontrer plus souvent les représentants de la communauté d'expression française afin de connaître ses besoins particuliers.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que son bureau de Summerside fournisse des services en français au téléphone;
3. d'inscrire, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne les services en français;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Suite à notre visite, la gestion du bureau a revu les procédures concernant l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Réponse du Ministère

Le Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) de Summerside a confié à un agent de programmes la tâche d'agir comme personne-ressource principale pour ce qui est des communications courantes avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard. Le coordonnateur des langues officielles de l'Île-du-Prince-Édouard s'occupe aussi régulièrement des communications avec la communauté d'expression française. Un protocole d'entente a été signé le 12 juillet 1997 entre DRHC, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le gouvernement provincial et les représentants de la communauté acadienne et d'expression française. Ce protocole d'entente constituera un mécanisme officiel qui assurera des communications régulières entre ces parties. De plus, le Ministère subventionne actuellement un processus de planification stratégique avec la communauté en vue de créer des plans d'action pour son développement et il participera également aux consultations interministérielles et intergouvernementales qui se tiendront dans le cadre de ce processus.

Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, les renseignements téléphoniques ne constituent plus un service fourni par ses bureaux désignés dans ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. On peut maintenant obtenir des renseignements par téléphone, dans les deux langues, au Télécenre d'assurance-emploi de Bathurst en composant le 1-800-808-6352. Cependant, dans la région de Summerside, les prestataires peuvent composer le (902) 432-6835 qui les met en communication avec Bathurst où ils peuvent obtenir un service dans les deux langues.

Une rubrique signalant les services en français a été incluse dans les sections française et anglaise de l'annuaire téléphonique local. À tous les autres numéros de téléphone annoncés, on répond dans les deux langues, et les services sont disponibles en français. Les répondeurs téléphoniques ont aussi des messages dans les deux langues.

Le coordonnateur des langues officielles a animé des séances de formation auxquelles a assisté tout le personnel chargé de la prestation des services à l'Île-du-Prince-Édouard. Les employés ont été informés de leurs responsabilités concernant l'offre active de services ainsi que de leur obligation d'assurer l'accueil dans les deux langues. De plus, le personnel de première ligne a assisté, au Collège de l'Acadie, à une séance de formation d'une journée portant sur les phrases élémentaires à utiliser en français pour accueillir le public, en personne ou au téléphone.

Développement des ressources humaines

Centre de service régional de Prince Ouest (3456)

Chemin Barclay
C.P. 8
O'Leary (Île-du-Prince-Édouard)
C0B 1V0
(902) 859-1914

Nous n'avions pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994.

Notre enquête de 1996 nous a permis de constater qu'il y a beaucoup à faire à ce bureau, pour que le public puisse être servi en français, en tout temps. La signalisation à l'extérieur n'était pas entièrement bilingue pas plus que ne l'était l'affichage à l'intérieur. Plusieurs documents du Ministère n'étaient disponibles qu'en anglais lors de notre visite. On y retrouvait toutefois le pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services dans les deux langues. À la suite de notre visite, on a corrigé les lacunes concernant l'affichage à l'intérieur.

Lors d'un premier appel téléphonique, après avoir été accueilli avec une formule d'accueil bilingue, notre enquêteur en fut quitte pour un message enregistré en anglais seulement. Au deuxième appel, il n'y eut ni formule d'accueil dans les deux langues, ni possibilité pour l'enquêteur d'obtenir le service en français. Lors de la visite du bureau, l'accueil ne s'est fait qu'en anglais, bien que notre enquêteur ait pu, par la suite, obtenir son service en français de la part du gestionnaire du bureau.

Le personnel a été mis au courant de ses obligations au moyen d'une directive écrite et lors d'une réunion. Le gestionnaire est la seule personne bilingue du bureau qui compte six employés. Lorsqu'il s'absente du bureau, ce qui se produit très fréquemment, au dire même du gestionnaire, il n'est pratiquement pas possible d'être servi en français. Par ailleurs, ce bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française. Il aurait avantage à communiquer avec les représentants de la communauté afin de connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles sur ses présentoirs et kiosques;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Le bureau a revu ses procédures d'accueil pour s'assurer d'initier la communication dans les deux langues tant au téléphone qu'en personne.

Réponse du Ministère

Le Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) de Summerside a confié à un agent de programmes la tâche d'agir comme personne-ressource principale pour ce qui est des communications courantes avec la communauté d'expression française. Le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Île-du-Prince-Édouard s'occupe aussi régulièrement des communications avec la communauté d'expression française. Un protocole d'entente a été signé le 12 juillet 1997 entre DRHC, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le gouvernement provincial et les représentants de la communauté acadienne et d'expression française. Ce protocole d'entente constituera un mécanisme officiel qui assurera des communications régulières entre ces parties. De plus, le Ministère subventionne actuellement un processus de planification stratégique avec la communauté en vue de créer des plans d'action pour son développement et il participera également aux consultations interministérielles et intergouvernementales qui se tiendront dans la foulée de ce processus.

Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, les renseignements téléphoniques ne constituent plus un service fourni par ses bureaux désignés dans ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. On peut maintenant obtenir des renseignements par téléphone dans les deux langues au Télécenre d'assurance-emploi de Bathurst en composant le 1-800-808-6352.

Les lacunes signalées dans le rapport à propos de la signalisation ont été corrigées. On continue à faire des efforts pour que les publications du gouvernement du Canada soient exposées dans les deux langues officielles et dans une proportion égale dans tous les bureaux désignés.

Le coordonnateur des langues officielles a animé des séances de formation auxquelles a assisté tout le personnel chargé de la prestation des services de l'Île-du-Prince-Édouard. Les employés ont été informés de leurs responsabilités concernant l'offre active de services ainsi que de leur obligation d'assurer l'accueil dans les deux langues. De plus, le personnel de première ligne a assisté, au Collège de l'Acadie, à une séance de formation d'une journée portant sur les phrases élémentaires à utiliser en français pour accueillir le public, en personne ou au téléphone.

Quant à la recommandation concernant la dotation des postes bilingues, un processus de dotation externe est en cours pour embaucher un autre employé bilingue. Ce poste sera celui de représentant du service à la clientèle. Trois membres du personnel en place ont suivi des cours de français à temps partiel.

Commentaires du Commissaire

D'après des renseignements que nous ont communiqués des représentants de la communauté d'expression française de l'Île, la situation à ce bureau s'est nettement améliorée depuis notre visite au chapitre des contacts avec la communauté. Le gestionnaire de ce bureau s'est impliqué dans les dossiers et ses efforts valent la peine d'être reconnus.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (93166)

85, rue Fitzroy
C.P. 8000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8K1
(902) 566-7653

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service en français était pauvre.

Notre suivi a démontré que la situation s'est légèrement améliorée depuis notre passage. D'autres améliorations seront toutefois nécessaires pour assurer un service en français en tout temps à ce bureau. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats, quoique le bureau n'affichait pas le pictogramme du CT. Il affichait plutôt une autre affiche pour indiquer que le bureau était désigné pour fournir des services bilingues. La documentation était aussi disponible dans les deux langues officielles.

Nos deux appels téléphoniques ont démontré une certaine inconstance dans la prestation du service en français. En effet, lors de notre première communication, la personne qui a pris l'appel a accueilli notre enquêteur en anglais seulement et n'a pas essayé d'acheminer la demande à un collègue qui aurait pu fournir le service en français. Lors du deuxième appel, notre enquêteur a rejoint la boîte vocale de son interlocutrice : après un accueil dans les deux langues, on l'invita à composer un autre numéro pour rejoindre cette personne, ce qu'il fit. Après un accueil en anglais seulement, notre enquêteur formula sa demande en français. L'appel fut transféré en français et notre enquêteur reçut un très bon service dans sa langue.

Lors de la visite du bureau, on accueillit notre enquêteur en anglais seulement mais celui-ci a par la suite reçu un service adéquat. Il n'y a qu'une seule personne à ce point de service. Elle occupe un poste désigné « anglais essentiel » mais n'en est pas moins bilingue. Elle fournit donc le service bilingue à elle seule. Lorsqu'elle s'absente, les services de soutien sont assurés par une personne d'une autre direction. Cette autre direction n'est pas un bureau désigné bilingue. Cela explique les difficultés que notre enquêteur a rencontrées.

La personne qui fournit le service est au courant des obligations du bureau. On l'en a informée au moyen de directives écrites et au cours des réunions. Bien que ce bureau ne communique pas avec les représentants de la communauté d'expression française, le bureau régional participe à une consultation annuelle organisée par le Patrimoine canadien. Le bureau même aurait cependant avantage à communiquer avec les associations d'expression française de l'Île afin de connaître leurs besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de désigner bilingue, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, le poste de ce bureau;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

Le Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) de Summerside a confié à un agent de programmes la tâche d'agir comme personne-ressource principale pour ce qui est des communications courantes avec la communauté d'expression française. Le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Île-du-Prince-Édouard s'occupe aussi régulièrement des communications avec la communauté d'expression française. Un protocole d'entente a été signé le 12 juillet 1997 entre DRHC, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le gouvernement provincial et les représentants de la communauté acadienne et d'expression française. Ce protocole d'entente constituera un mécanisme officiel qui assurera des communications régulières entre ces parties. De plus, le Ministère subventionne actuellement un processus de planification stratégique avec la communauté en vue de créer des plans d'action pour son développement et il participera également aux consultations interministérielles et intergouvernementales qui se tiendront dans la foulée de ce processus.

Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, les renseignements téléphoniques ne constituent plus un service fourni par ses bureaux désignés dans ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. On peut maintenant obtenir des renseignements par téléphone dans les deux langues au Téléc centre d'assurance-emploi de Bathurst en composant le 1-800-808-6352.

Le coordonnateur des langues officielles a animé des séances de formation auxquelles a assisté tout le personnel chargé de la prestation des services de l'Île-du-Prince-Édouard. Les employés ont été informés de leurs responsabilités concernant l'offre active de services ainsi que de leur obligation d'assurer l'accueil dans les deux langues. De plus, le personnel de première ligne a assisté, au Collège de l'Acadie, à une séance de formation d'une journée portant sur les phrases élémentaires à utiliser en français pour accueillir le public, en personne ou au téléphone.

Suite à la recommandation concernant la dotation d'un poste bilingue, on prendra des mesures pour désigner bilingue le poste du CRHC de Charlottetown. Par ailleurs, le titulaire du poste qui fournit des services de soutien en l'absence de l'employé bilingue est inscrit à un cours de français.

Commentaires du Commissaire

Le Ministère entretient maintenant des communications soutenues avec la communauté d'expression française de l'Île.

Revenu Canada

Services fiscaux/Bureau de district (10696)

94, rue Euston
C.P. 8500
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8L3
Renseignements en anglais : (902) 628-4200
Renseignements généraux : (902) 628-4225
Demandes de formulaires : (902) 628-4250

Notre étude menée en 1994 avait démontré que le service en français offert par ce bureau était très bon.

Le suivi a permis de constater que le Ministère devrait quand même apporter certaines améliorations, s'il désire maintenir cette cote d'évaluation. La signalisation à l'extérieur était adéquate mais l'affichage à l'intérieur ne l'était pas entièrement. En outre, certains formulaires n'étaient pas disponibles en français. On remarquait également des lacunes au niveau de la disponibilité de la documentation en français sur les présentoirs. Le bureau affichait toutefois le symbole du CT indiquant qu'il est désigné pour fournir des services bilingues.

Au niveau du service téléphonique, le bureau offre des lignes réservées au service dans chacune des langues officielles; en composant le numéro indiqué, le client est automatiquement accueilli et servi par un employé dans la langue de son choix. Il n'est pas nécessaire d'accueillir les clients dans les deux langues, comme l'a constaté notre enquêteur.

Le numéro (902) 628-4250 n'est plus en service. Le bureau de Summerside serait dorénavant chargé de la diffusion de formulaires. Le public devrait être informé de ce changement. Lors de la visite du bureau, la personne préposée à l'accueil et un agent ont accueilli successivement notre enquêteur en anglais seulement, avant qu'une troisième personne ne lui fournisse un service adéquat en français.

Le bureau compte 11 postes bilingues sur 108 mais seulement cinq postes bilingues étaient comblés. Les cinq titulaires satisfaisaient aux exigences linguistiques. Les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques. Divers moyens sont utilisés pour tenir ces derniers informés de façon continue : sessions de formation, directives écrites, réunions, diffusion de la liste d'employés bilingues. La gestion est aussi au fait de ses obligations et elle doit faire rapport des progrès et des problèmes rencontrés à la gestion supérieure.

Par ailleurs, le bureau même n'entretient pas de liens avec les représentants de la communauté d'expression française. Cette tâche est laissée à la coordonnatrice aux langues officielles. Le

bureau même devrait établir des liens avec les associations de langue française afin de connaître leurs besoins particuliers.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles sur ses présentoirs et kiosques;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. d'informer le public, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des numéros appropriés à composer pour obtenir des services dans les deux langues officielles;
6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion de Charlottetown a examiné attentivement le rapport et a pris ou entend prendre les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ❖ Toutes les affiches à l'intérieur sont actuellement dans les deux langues officielles.
- ❖ Les Services à la clientèle tiennent un calendrier de vérification active des présentoirs. Les tablettes portent maintenant des étiquettes indiquant le titre et la langue de la publication qui doit occuper chaque espace. Ces étiquettes permettent de réserver un espace pour chaque publication en montre dans les deux langues officielles. Ces initiatives se sont révélées très efficaces pour assurer le maintien d'une quantité suffisante de publications et de formulaires dans les deux langues officielles.
- ❖ Les présentoirs à formulaires sont pourvus de formulaires dans les deux langues officielles et sont remplis régulièrement pour assurer une représentation égale des deux langues officielles.

- ❖ Une note de service a été envoyée à tout le personnel du bureau des services fiscaux. On y soulignait l'importance de l'offre active de services dans les deux langues officielles lors de l'accueil de clients en personne.
- ❖ La direction des Services à la clientèle et le personnel bilingue ont récemment tenu une réunion de suivi avec le personnel de première ligne préposé au comptoir pour discuter à nouveau de l'offre active de services dans les deux langues officielles. Suite à cette réunion informative, les préposés au comptoir unilingues ont indiqué qu'ils seraient plus sûrs d'eux-mêmes en faisant l'offre active de services dans les deux langues officielles et qu'ils continueraient de le faire en accueillant les clients.
- ❖ Les annuaires téléphoniques donnent déjà séparément les numéros de téléphone à composer pour obtenir des services en français ou en anglais. Par ailleurs, les affiches de Revenu Canada qui renferment des numéros de téléphone donnent les numéros à composer pour obtenir des services autant en français qu'en anglais.
- ❖ Le bureau des services fiscaux de Charlottetown a récemment joint des encarts aux chèques d'assistance sociale de l'Île-du-Prince-Édouard. Ces encarts, où l'on trouvait de l'information sur le crédit pour la TPS, étaient publiés dans les deux langues officielles. Des numéros de téléphone y étaient donnés pour obtenir des services dans chacune des deux langues officielles.
- ❖ Par le passé, Revenu Canada a consulté la communauté d'expression française du district l'Évangéline à l'Île. Au cours de ces consultations, la Société Saint-Thomas d'Aquin ne s'est montrée nullement intéressée à former un groupe de travail pour établir et promouvoir des communications régulières.
- ❖ Le nombre de déclarants d'expression française est très petit sur l'Île (le nombre de déclarations de revenus examinées en 1996 pour l'année d'imposition 1995 où le déclarant avait donné le français comme langue préférée se chiffrait à environ 250, ce qui représente moins de 0,3 p. 100 du nombre total de déclarations faites à l'Île-du-Prince-Édouard.). Lorsque le Ministère a fait des présentations et offert un comptoir d'information fiscale dans la région, les participants ont demandé à ce que les présentations soient faites en anglais parce qu'ils ne comprennent pas toujours la terminologie française.
- ❖ On peut clairement démontrer que les services que le Ministère fournit aux communautés d'expression française sur l'Île répondent à leurs besoins. Les très rares plaintes relatives aux langues officielles que le Ministère reçoit sont habituellement de nature administrative, et cela rappelle constamment au personnel qu'il lui faut être diligent dans l'offre active de services.

Commentaires du Commissaire

Le peu de déclarations complétées en français sont un bon indicateur pour le Ministère de l'importance de maintenir des contacts avec la communauté d'expression française pour veiller à ce qu'elle sache très bien qu'elle peut en tout temps faire affaire en français avec ce bureau.

Revenu Canada

Services fiscaux (3451)

Centre fiscal de Summerside
275, chemin Pope
Summerside (Île-du-Prince-Édouard)
C1N 5Z7
(902) 432-6000

Nous n'avions pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994.

Notre enquête de 1996 a permis de constater qu'il faut apporter des améliorations pour que le public puisse obtenir le service en français en tout temps à ce bureau. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Le pictogramme du CT indiquant qu'il s'agit d'un bureau qui doit fournir des services dans les deux langues était présent. Cependant, la documentation et les formulaires n'étaient pas tous disponibles dans les deux langues sur les présentoirs, dans les aires d'accueil; en effet, plusieurs documents et formulaires paraissaient en anglais seulement et il fallait en faire la demande pour obtenir les équivalents en français. Depuis notre visite, le bureau a effectué un inventaire de la documentation et des formulaires pour s'assurer de leur disponibilité et de leur accessibilité dans les deux langues.

Lors de nos deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues par un système automatisé. Une fois son tour venu, un commis l'accueillit dans les deux langues et achemina l'appel à un agent de service. Notre enquêteur obtint son service en français. Lors de la visite à ce bureau, il fut accueilli en anglais seulement; par la suite, il obtint un service en un français dont la qualité laissait quelque peu à désirer.

Le centre fiscal comptait 783 employés, dont 77 étaient bilingues. L'affectation des employés bilingues doit tenir compte du fait que le centre fonctionne par quarts de travail. Ainsi, au moins neuf employés bilingues travaillaient le soir et près de quarante le jour. Les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques : sessions de formation dès l'arrivée en poste, dépliant sur la politique du service bilingue, rappels lors des réunions. La gestion était aussi très au fait de ses obligations en cette matière. Par ailleurs, ce bureau n'a pas établi de liens avec les représentants de la communauté d'expression française, cette tâche relevant de son bureau de Charlottetown, au dire du gestionnaire. Nous croyons qu'il serait avantageux que le bureau même entretienne des relations avec les associations d'expression française afin de connaître leurs besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les niveaux linguistiques des postes bilingues de même que les compétences linguistiques des préposés bilingues occupant ces postes sont suffisamment élevés pour assurer un service de qualité en français;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Depuis notre visite, on a organisé un cours destiné au personnel qui prend les appels téléphoniques; près de 30 employés, dont la plupart des unilingues, ont récemment reçu cette formation.

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion de Summerside a examiné attentivement le rapport et a pris ou entend prendre les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ❖ Les employés qui accueillent le public ou s'adressent à lui continuent d'être informés de l'offre active de services dès le stade des séances d'orientation lorsqu'ils commencent à travailler au centre fiscal de Summerside. Ils continuent de recevoir de l'information et de se voir rappeler régulièrement leurs obligations dans le cadre de séances d'information formelles sur les langues officielles, de séances de mise à jour des connaissances ou de séances spéciales lors de leurs réunions d'équipe et sur une base individuelle.
- ❖ On met à la disposition des employés des spécimens de formules d'accueil (et de messages pour leur boîte vocale) et un aide-mémoire téléphonique du Ministère contenant de brèves phrases en français et en anglais pour les aider à accueillir les gens.
- ❖ On informe les employés de ce qu'ils doivent faire lorsqu'ils s'absentent, c'est-à-dire s'assurer que leurs remplaçants sont au courant de la procédure d'accueil, que ces derniers se trouvent physiquement à la réception ou que le téléphone ait été programmé pour leur acheminer les appels.
- ❖ La question de l'accueil dans les deux langues a été abordée aux réunions de gestion pour renouveler l'engagement du centre fiscal à l'égard de l'offre active de services et s'assurer que les employés respectent leurs obligations.

- ❖ Le centre fiscal de Summerside prévoit procéder sous peu à l'examen de tous ses postes bilingues en vue de rehausser le profil linguistique de certains postes du niveau intermédiaire au niveau supérieur, sous réserve des exigences du service.
- ❖ Les employés sont informés de la marche à suivre pour offrir des services en français et des dispositions prévues lorsque des employés bilingues sont absents.
- ❖ Un atelier d'une durée de 15 heures intitulé « Service au téléphone » a été donné à 21 employés qui ont affaire au public.
- ❖ La terminologie française de la TPS et de l'IMPÔT a été communiquée à 40 employés bilingues qui répondent aux demandes de renseignements d'ordre fiscal en français.
- ❖ Les communications avec les communautés d'expression française de l'Île relèvent du directeur des communications du district, qui travaille à partir du bureau des services fiscaux de Charlottetown. Le centre fiscal de Summerside a toutefois participé aux activités prévues dans le cadre de la semaine des Acadiens de l'Île en avril 1997.

Commentaires du Commissaire

Le Commissaire désire souligner que le bureau semble véritablement proactif afin de trouver des mesures correctives pour corriger les lacunes observées.

Commission de la fonction publique

(10690)

Tour Royal Trust
119, rue Kent
Bureau 420
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1N3
(902) 368-0444

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français à ce bureau était de très bonne qualité.

La situation est sensiblement la même en 1996. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Les formulaires et la documentation étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme indiquant que le bureau devait fournir des services bilingues était bien affiché.

Nos vérifications téléphoniques indiquent que la Commission emploie un système automatisé avec accueil et messages dans les deux langues. Le client se voit ensuite offrir le choix de la langue de service. Ayant choisi le français, notre enquêteur n'éprouva pas de difficulté à obtenir son service, une fois directement, la deuxième fois après que son appel eut été acheminé à une tierce personne.

Lors de la visite au bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il obtint tout de même immédiatement son service en français, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique. Les employés sont tenus au courant de leurs obligations linguistiques au moyen de directives, lors de réunions et par le biais de la formation.

Au moment de notre visite, le bureau comptait sur les services de trois personnes dont une seule bilingue, le gestionnaire. Ce poste devait être aboli quelques semaines après notre passage. La Commission n'avait pas encore déterminé de quelle façon elle allait continuer d'offrir des services bilingues à partir de ce bureau, ne sachant pas si le poste allait être comblé. Étant donné que ce bureau est le seul à fournir des services à l'Île-du-Prince-Édouard, il est important que la Commission y assure la continuité des services en français.

Par ailleurs, la Commission n'a pas de contact régulier avec des représentants de la communauté d'expression française. Une représentante de la CFP a cependant récemment participé à une rencontre interministérielle organisée avec des représentants de cette communauté par le Patrimoine canadien. De l'avis même du gestionnaire régional de la Commission, il pourrait y avoir des contacts plus réguliers dans le cadre d'un projet de refrancisation de groupes minoritaires.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer que le service continue d'être offert en français lorsque le poste de gestionnaire aura été aboli;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Commission

La Commission de la fonction publique a déjà pris ou prévoit prendre les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ❖ Depuis notre visite, le poste de directeur de district a été aboli. Un poste de gestionnaire du service des comptes a été créé et est en voie de dotation.
- ❖ Le bureau régional de l'Atlantique s'est assuré que les préposés à l'accueil savent ce que signifie « l'offre active de services » et qu'ils la pratiquent.
- ❖ Le service en personne est assuré par un agent des ressources humaines bilingue. En son absence, le personnel peut appeler d'autres employés bilingues au bureau en question de la Commission.
- ❖ On s'attend à des contacts plus réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française dans le cadre d'un projet de refrancisation à Rustico. La Commission continuera à participer aux réunions interministérielles que Patrimoine canadien organise avec les représentants de la communauté d'expression française, lorsqu'elle y sera invitée.
- ❖ Les associations d'expression française de l'Île recevront copie de tous les avis de concours ouverts au public. Ces avis sont bilingues. De plus, un employé qui est actuellement en détachement à ce bureau amorcera des contacts plus réguliers avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

Travaux publics et Services gouvernementaux

Renseignements généraux (2863A)

Édifice Yates et Bracken
1, rue Harbourside
C.P. 1268
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7M8
Renseignements généraux : (902) 566-7500
Gestion intégrée : (902) 566-7536

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons jugé que le service fourni en français était pauvre.

Notre suivi a permis de constater que la situation n'a, somme toute, guère évolué. Sur le panneau extérieur de l'édifice, l'information au sujet du Ministère n'est pas présentée entièrement dans les deux langues. D'autre part, bien que l'affichage à l'intérieur, la documentation et les formulaires soient dans les deux langues, il n'y a pas de pictogramme du CT indiquant qu'il s'agit d'un bureau devant fournir des services en français et en anglais.

Les deux appels téléphoniques que nous avons effectués ont indiqué que l'accueil se faisait dans les deux langues mais qu'une fois sur deux, le service était de piètre qualité, la préposée comprenant difficilement les questions de l'enquêteur. Le second appel fut transféré à un agent qui put répondre aux questions dans la langue requise. Notre enquêteur fut par ailleurs accueilli en anglais seulement lors de sa visite au bureau. Il a pu, par la suite, s'entretenir en français avec une personne responsable du bureau en l'absence du gestionnaire.

On nous a indiqué que le personnel et la gestion étaient au courant de leurs obligations linguistiques. Trois postes sur 30 sont désignés bilingues et ils sont occupés par des employés qui en satisfont les exigences linguistiques. Un employé participe chaque année à une rencontre avec les représentants de la communauté d'expression française afin de discuter des façons de favoriser son épanouissement, dans le cadre d'une initiative du Patrimoine canadien.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le panneau extérieur est entièrement dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. d'améliorer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, la prestation du service en français au téléphone, en veillant à ce que les appels en français soient transférés sans hésitation à une personne compétente dans cette langue.

Réponse du Ministère

Pour donner suite aux recommandations, le Ministère a pris ou est en voie de prendre les mesures correctives suivantes :

- ❖ Le directeur intérimaire des Services intégrés de gestion de la région de l'Atlantique a visité le bureau de l'Île-du-Prince-Édouard et examiné le rapport de vérification et les recommandations de concert avec le personnel responsable.
- ❖ On a commandé deux nouvelles affiches extérieures portant le nom du Ministère au complet, dans les deux langues officielles.
- ❖ Le pictogramme du CT est affiché bien à la vue du public sur le comptoir de la réceptionniste et est actuellement visible dès qu'on entre dans le bureau.
- ❖ Les employés qui sont en contact avec le public ont reçu comme instruction de l'accueillir dans les deux langues, tant en personne qu'au téléphone.
- ❖ Des mesures de dotation ont été prises en vue d'embaucher une réceptionniste permanente bilingue pour le bureau, en remplacement de l'employée occasionnelle bilingue qui occupait le poste l'année dernière.
- ❖ Les exigences et la marche à suivre pour faire en sorte que les appels téléphoniques soient promptement renvoyés à une personne à l'aise en français ont été examinées de concert avec le personnel responsable. Il s'est révélé que la marche à suivre était respectée et que les listes d'employés bilingues étaient à jour.
- ❖ Le Ministère effectuera une vérification sur place à la fin de septembre 1997 pour s'assurer que les recommandations des enquêteurs ont été pleinement mises en oeuvre.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Summerside (10703)

337, rue Centrale
Summerside (Île-du-Prince-Édouard)
C1N 3N2
(902) 432-6500

Lors de notre étude en 1994, nous n'avions pas examiné la prestation de services bilingues de ce bureau.

L'enquête menée en 1996 nous a permis de déterminer que le service en français est disponible mais que plusieurs améliorations doivent y être apportées. La signalisation à l'extérieur accusait une lacune alors que l'affichage à l'intérieur était adéquat. Notre enquêteur a également noté que des dépliants provenant d'autres organismes fédéraux n'étaient pas disponibles en français. Le pictogramme indiquant que le détachement devait fournir des services bilingues était en place.

Lors des deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Les appels furent acheminés à l'aide d'une formule d'usage en français à un agent qui a pu fournir un service en français, sans délai. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur ne fut cependant accueilli qu'en anglais. Après avoir exprimé sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Sur un total de 23 personnes, le détachement a désigné cinq postes bilingues. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le détachement peut aussi compter sur trois autres personnes bilingues. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques au moyen de directives écrites, de sessions de formation et de rappels faits par la vérification interne. La gestion est aussi au courant de ses obligations; elle doit en tenir compte, notamment lors de l'affectation du personnel dans les différentes unités du détachement et sur les quarts de travail. Un membre du Quartier général de la Division « L » participait à des réunions avec des représentants de la communauté d'expression française. Son remplaçant devra poursuivre cette initiative. De plus, un membre du détachement assiste régulièrement aux réunions des conseils municipaux locaux qui comptent des membres de la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Depuis notre visite, une directive a été envoyée à tout le personnel, enjoignant chaque membre d'accueillir le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne, et de fournir le service en français. La directive précise que lorsqu'un membre est dans l'impossibilité de le faire lui-même, il doit avoir recours à une personne bilingue dont le nom apparaît sur la liste du personnel qui a été distribuée à chacun.

Réponse de la GRC

La GRC subit en ce moment une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. En même temps, le Programme des langues officielles fait l'objet d'un examen visant à répondre aux préoccupations suscitées par cette réorganisation. En attendant d'avoir tiré des conclusions et mis en oeuvre des solutions, la GRC fera tout en son pouvoir pour donner suite aux recommandations formulées dans le rapport. Copie du rapport sera envoyée à l'officier de la Division « L » responsable des langues officielles en lui demandant de prendre les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations. Un rapport d'étape sera établi concernant chaque installation visée dans le rapport.

La GRC fait remarquer que les recommandations formulées dans le rapport ont déjà été en grande partie mises en oeuvre. On rappellera à l'officier responsable des langues officielles, par écrit, de suivre la situation pour s'assurer du maintien de la qualité du service au public dans les deux langues officielles.

La GRC étudiera la possibilité de centraliser les services de réception, de renseignements et de téléphone dans les deux langues pour faire en sorte que les besoins en services des deux groupes linguistiques puissent être comblés de façon immédiate et efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO n'a pas d'objections à ce que la GRC centralise certains de ses services, à condition qu'elle le fasse également pour la prestation des services en français et en anglais. La GRC ne doit pas oublier que cette centralisation ne libère aucun des bureaux désignés, y compris le détachement de Summerside, de son obligation de dispenser des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT de faire preuve de vigilance à cet égard. Pour sa part, le CLO se tiendra au courant de développements et n'hésitera pas à intervenir si les droits linguistiques du public sont menacés.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général, Division « L » (2999)

450, avenue University
C.P. 1360
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N1
(902) 566-7144 (pages bleues)
(902) 566-7111 (cas d'urgence dans les pages blanches)

Lors de notre visite en 1994, nous avons déterminé que le public était en mesure d'obtenir un très bon service en français de ce bureau.

La situation s'est toutefois détériorée considérablement à ce bureau, comme l'a démontré notre suivi. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. La documentation affichée sur les présentoirs était disponible dans les deux langues. Le pictogramme indiquant que le bureau était désigné bilingue aux fins de servir le public était bien affiché.

Lors du premier appel téléphonique, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Son interlocuteur lui demanda, à plusieurs reprises, de parler plus lentement. À la fin de cette conversation un peu laborieuse, notre enquêteur avait obtenu un service de plus ou moins bonne qualité. Au second appel, après un accueil bilingue, l'appel fut acheminé à un agent qui, s'apercevant que son interlocuteur était d'expression française, offrit de transférer l'appel à un agent qui était plus à l'aise en français. Le service fourni fut jugé adéquat.

Lors de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, son interlocuteur le dirigea, en français, vers le bureau de la personne responsable du service requis. Par la suite, notre enquêteur en fut quitte pour un service en anglais, la personne responsable n'ayant pas fait appel aux services d'un collègue bilingue.

Le bureau qui, dans le cas présent, est le quartier général (QG) de la force sur l'Île, compte 31 employés, dont six occupent des postes désignés bilingues. Les titulaires des postes satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le nombre de titulaires bilingues ne permet pas, cependant, à chaque section ou service de disposer d'une capacité bilingue suffisante pour servir le public en français. Dans le but de mieux servir le public d'expression française, les autorités ont regroupé une partie importante des effectifs bilingues au Centre des communications (qui compte quatre titulaires bilingues sur les six employés bilingues du QG). Encore faut-il, dans une situation comme celle-ci, comme l'a illustré notre suivi, qu'aucun maillon de la chaîne de service n'accuse de lacune. Le personnel bilingue du Centre des communications doit être suffisamment au courant des activités de chaque section pour pouvoir répondre aux questions

spécifiques de la population de langue française, à défaut de quoi on ne pourrait prétendre à un service comparable d'une langue à l'autre.

Le personnel et la gestion sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. On nous a aussi indiqué que les vérifications ponctuelles menées dans le passé par les responsables des langues officielles de l'organisme constituaient de bonnes occasions de rappeler aux employés leurs obligations en cette matière. Par ailleurs, un employé qui a depuis quitté entretenait des relations régulières avec les représentants de la communauté d'expression française. Son remplaçant devra continuer à communiquer régulièrement avec les associations de langue française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les compétences linguistiques des préposés et les exigences linguistiques des postes bilingues sont suffisantes pour répondre aux besoins de la communauté d'expression française;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Dès qu'elle fut mise au courant de nos constatations, la gestion du bureau s'est empressée d'envoyer une directive écrite à tout le personnel pour lui rappeler ses obligations linguistiques. Une liste du personnel bilingue a été distribuée à tous les employés. La gestion a également entrepris de doter un autre poste bilingue au Centre des communications ainsi qu'à l'accueil.

Réponse de la GRC

La GRC subit en ce moment une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. En même temps, le Programme des langues officielles fait l'objet d'un examen visant à répondre aux préoccupations suscitées par cette réorganisation. En attendant d'avoir tiré des conclusions et mis en oeuvre des solutions, la GRC fera tout en son pouvoir pour donner suite aux recommandations formulées dans le rapport. Copie du rapport sera envoyée à l'officier de la Division « L » responsable des langues officielles en lui demandant de prendre les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations. Un rapport d'étape sera établi concernant chaque installation visée dans le rapport.

La GRC fait remarquer que les recommandations formulées dans le rapport ont déjà été en grande partie mises en oeuvre. On demandera à l'officier responsable des langues officielles de vérifier si les mesures déjà prises sont suffisantes pour assurer des services au public dans les deux langues officielles. L'examen des langues officielles déterminera le nombre de postes bilingues requis ainsi que le niveau de compétence nécessaire.

La GRC étudiera et redéfinira ce qui constitue effectivement un service au public aux quartiers généraux divisionnaires et subdivisionnaires, car il s'agit là de bureaux et d'installations qui ne sont pas destinés à assurer des services directs au public. La GRC étudiera la possibilité de centraliser les services de réception, de renseignements et de téléphone dans les deux langues pour faire en sorte que les besoins en services des deux groupes linguistiques puissent être comblés de façon immédiate et efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que chaque secteur du quartier général de la Division « L » qui a régulièrement affaire au public devrait avoir les compétences nécessaires pour dispenser des services dans les deux langues officielles. Il ne croit donc pas qu'il soit nécessaire d'attendre les résultats de l'examen régional des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO n'a pas d'objections à ce que la GRC centralise certains de ses services, à condition qu'elle le fasse également pour la prestation des services en français et en anglais. La GRC ne doit pas oublier que cette centralisation ne libère aucun des bureaux désignés, y compris le quartier général de la Division « L », de son obligation de dispenser des services dans les deux langues. Le CLO a l'intention de suivre de près l'examen et la redéfinition que la GRC fera de ce qui constitue un service au public aux quartiers généraux divisionnaires et subdivisionnaires. Le CLO désire aviser le CT de faire preuve de vigilance à cet égard. Pour sa part, le CLO se tiendra au courant de développements et n'hésitera pas à intervenir si les droits linguistiques du public sont menacés.

Anciens Combattants

Administration centrale (10715)

Édifice Daniel J. MacDonald
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9
(902) 566-8195
(902) 566-8888

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a permis de constater que ce bureau continue d'offrir un très bon service en français. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. La documentation était disponible dans les deux langues et on retrouvait le pictogramme du CT à plusieurs endroits.

Les deux appels téléphoniques ont démontré que l'accueil se faisait dans les deux langues et que le service en français était facilement disponible et de bonne qualité. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais, dès sa préférence linguistique exprimée, il fut dirigé en français vers le bureau demandé. Là encore, après un accueil en anglais seulement, il obtint le service demandé en français.

Le personnel du Service des communications est au courant de ses obligations linguistiques; il en a été informé au moyen de directives écrites et lors des réunions. Neuf des 11 postes sont désignés bilingues. Cinq titulaires possèdent un niveau intermédiaire et quatre un niveau supérieur de compétences linguistiques. La gestion est aussi très consciente de son obligation de fournir un service de qualité dans les deux langues officielles. Par ailleurs, comme ce bureau a une clientèle assez restreinte et identifiable, il n'entretient pas de rapports réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Dès qu'il fut mis au courant de cette lacune, le gestionnaire s'est empressé de réunir son personnel pour lui rappeler d'utiliser un accueil dans les deux langues à l'égard de tous les membres du public qui se présentent au bureau.

Réponse du Ministère

Tel que mentionné dans le rapport, le gestionnaire a immédiatement demandé au personnel de voir à corriger la lacune constatée quant à l'absence d'accueil dans les deux langues. On continuera de renforcer l'usage de la bonne méthode d'accueil au moyen de réunions et d'une surveillance interne.

Commentaires du Commissaire

Selon ce qu'en disent les représentants de la communauté d'expression française de l'Île, le Ministère participe pleinement au Partenariat dans l'économie du savoir, ce qui fait qu'il entretient maintenant des rapports constants avec la communauté.

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le Commissaire a recommandé :

1. Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.
2. Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du CT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.
3. Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.
4. Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.
5. Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.
6. Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
7. Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.
8. Que le CT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.
9. Que le CT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.
10. Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Glossaire

- **demande importante**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de services, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard.

- **services clés**

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu

- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

- **vocation du bureau**

Le Règlement définit aussi l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).